

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATOLICA DEL ECUADOR**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CONTABLES**

**DISEÑO DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO**  
**EN LA NORMA ISO 9001:2008 PARA LOS PROCESOS**  
**RELACIONADOS CON EL CLIENTE EN LA EMPRESA LA**  
**COMPETENCIA S.A.**

**TRABAJO DE TITULACIÓN DE GRADO PREVIA LA OBTENCIÓN**  
**DEL TÍTULO DE INGENIERÍA COMERCIAL**

**PAOLA CAROLINA ARAUJO ROJAS**  
**DIRECTOR: MGTR. JAIME CADENA ECHEVERRÍA**

**QUITO, DICIEMBRE 2014**

**DIRECTOR:**

Jaime Cadena

**INFORMANTES:**

Freddy Arévalo

Pablo López

## **DEDICATORIA**

Este trabajo lo dedico con todo mi cariño y afecto a mi papá, mi mamá y a mis hermanos, quienes son el pilar fundamental de mi vida y motivación para siempre seguir adelante.

A mi abuelo Jaime, que a pesar de la ausencia su recuerdo y enseñanzas permanecerán en mí todos los días.

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer a Dios por iluminar mi vida y mostrarme el camino correcto.

A mi familia por su apoyo y ayuda incondicional en todo momento de mi vida.

A mi director por su guía y paciencia en el desarrollo de este trabajo.

Y finalmente, a todas aquellas personas que han permanecido junto a mí para cumplir con este objetivo planteado.

## ÍNDICE

- 1. GENERALIDADES, 1**
  - 1.1. INTRODUCCIÓN, 3
  - 1.2. LA EMPRESA, 4
    - 1.2.1. Misión, 8
    - 1.2.2. Visión, 8
    - 1.2.3. Políticas, 8
    - 1.2.4. Organigrama Estructura, 10
  - 1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA, 11
  - 1.4. OBJETIVOS, 15
    - 1.4.1. Objetivo General, 15
    - 1.4.2. Objetivos Específicos, 16
  
- 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008, 17**
  - 2.1. CADENA DE VALOR, 17
  - 2.2. PROCESOS, 19
    - 2.2.1. Elementos de un proceso, 20
    - 2.2.2. Clasificación de procesos, 21
    - 2.2.3. Jerarquía de procesos, 22
    - 2.2.4. Priorización de procesos, 23
    - 2.2.5. Diagramas de flujo, 24
    - 2.2.6. Caracterización de procesos, 26
  - 2.3. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, 27
    - 2.3.1. Origen del Sistema de Gestión de la Calidad, 28
    - 2.3.2. Principios del Sistema de Gestión de la Calidad, 29
    - 2.3.3. Beneficios y riesgos de un Sistema de Gestión de la Calidad, 30
      - 2.3.3.1. Beneficios de la implementación de un SGC, 30
      - 2.3.3.2. Riesgos de la implementación de un SGC, 31
  - 2.4. COMITÉ Y NORMAS ISO, 32
    - 2.4.1. Comité ISO, 32
    - 2.4.2. Norma, 33
    - 2.4.3. Familia ISO 9000, 33
    - 2.4.4. Evolución de la norma ISO 9000:2000 e ISO 9001, 34
    - 2.4.5. Norma ISO 9001:2008, 36
      - 2.4.5.1. Características de la Norma ISO 9001:2008, 38
    - 2.4.6. Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en base a la Norma ISO 9001:2008, 39
    - 2.4.7. Diagnóstico inicial de la empresa, 40
    - 2.4.8. Certificación, 42
  - 2.5. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, 43
    - 2.5.1. Política y Objetivos de la Calidad, 44

- 2.5.2. Manual de la Calidad, 44
- 2.5.3. Manual de Procedimientos, 46
- 2.5.4. Registros, 48

**3. DIAGNÓSTICO INICIAL Y EVALUACIÓN DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008, 49**

- 3.1. CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008, 49
  - 3.1.1. Diagnóstico de la situación actual de la empresa referente a los SGC, 49
  - 3.1.2. Criterios observados del cumplimiento de requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008, 52
- 3.2. DETERMINACIÓN Y DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS ACTUALES REFERENTES AL SGC EN LA COMPETENCIA S.A., 54
- 3.3. ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCESOS REFERENTES AL SGC QUE SE REALIZAN EN LA COMPETENCIA S.A., 56

**4. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008, 58**

- 4.1. ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN BÁSICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD, 58
- 4.2. MANUAL DE LA CALIDAD, 58
- 4.3. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS, 58

**5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES, 59**

- 5.1. CONCLUSIONES, 59
- 5.2. RECOMENDACIONES, 60

**BIBLIOGRAFÍA, 61**

**ANEXOS, 63**

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

- Gráfico No. 1: Análisis esquemático de un problema, 12
- Gráfico No. 2: Cadena de Valor, 19
- Gráfico No. 3: Elementos del proceso, 20
- Gráfico No. 4: Jerarquía del proceso, 22
- Gráfico No. 5: Matriz de priorización de procesos, 24
- Gráfico No. 6: Caracterización de procesos, 26
- Gráfico No. 7: Modelo PHVA, 37
- Gráfico No. 8: Pasos para implementar un SGC, 39
- Gráfico No. 9: Pasos para implementar un SGC, 40
- Gráfico No. 10: Matriz de Cumplimiento de Requisitos de la Norma ISO 9001:2008, 41
- Gráfico No. 11: Pirámide de la documentación para un SGC, 43
- Gráfico No. 12: Porcentaje de cumplimiento de LCSA en el requisito 4 de la ISO 9001:2008, 50
- Gráfico No. 13: Porcentaje de cumplimiento de LCSA en el requisito 5 de la ISO 9001:2008, 50
- Gráfico No. 14: Porcentaje de cumplimiento de LCSA en el requisito 6 de la ISO 9001:2008, 51
- Gráfico No. 15: Porcentaje de cumplimiento de LCSA en el requisito 6 de la ISO 9001:2008, 51
- Gráfico No. 16: Porcentaje de cumplimiento de LCSA en el requisito 6 de la ISO 9001:2008, 52
- Gráfico No. 17: Situación actual de LCSA frente a los requisitos de la norma ISO 9001:2008, 53
- Gráfico No. 18: Cadena de valor de La Competencia S.A., 54
- Gráfico No. 19: Mapa de procesos de La Competencia S.A., 55

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla No. 1: Lista preliminar de elementos, 13
Tabla No. 2: Elementos no pertinentes, 14
Tabla No. 3: Elementos pertinentes, 15
Tabla No. 4: Simbología ANSI para diagramas de flujo, 25
Tabla No. 5: Estructura del manual de la calidad, 46
Tabla No. 6: Contenido de un procedimiento, 47
Tabla No. 7: Inventario de Procesos de La Competencia S.A., 56



## **RESUMEN EJECUTIVO**

En el presente trabajo se ha diseñado la documentación requerida para un sistema de gestión de la calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 de los procesos relacionados con el cliente de la empresa La Competencia S.A., la misma que se dedica a la comercialización y distribución de una extensa gama de productos.

En el primer capítulo se ha realizado un análisis de la industria en la cual se encuentra la empresa caso en estudio, además de dar a conocer el direccionamiento estratégico que se lleva a cabo en La Competencia S.A.

En el capítulo segundo de este trabajo se encuentra toda la teoría que sirvió de base para la realización de los siguientes capítulos, de manera que se cuenta con información relacionada a la cadena de valor de Michael Porter, procesos y todo lo relacionado con la gestión por procesos, sistemas de gestión de la calidad, normas ISO y finalmente la documentación necesaria para cumplir con la ISO 9001:2008.

En el tercer capítulo se procedió a realizar un análisis situacional del caso en estudio, por lo que se realizaron entrevistas al personal de la empresa, verificación de cumplimiento de

requisitos para posteriormente identificar los procesos que tienen relación directa con los clientes de La Competencia S.A.

En el capítulo cuarto se diseñó la documentación requerida para trabajar en un sistema de gestión de la calidad según la Norma ISO 9001:2008, de tal manera, que se procedió a levantar el manual de funciones, el manual de procedimientos y los registros indispensables para un correcto desempeño organizacional

Finalmente, en el último capítulo se realizaron conclusiones respecto a lo observado durante la realización del trabajo y recomendaciones que se considera importantes para la empresa estudiada.

## **INTRODUCCIÓN**

Las telecomunicaciones junto con la tecnología avanzan día a día a pasos agigantados, de tal forma que las empresas que se han dedicado a la comercialización de este tipo de productos deben tener la visión para captar más clientes y mayor participación en el mercado.

Actualmente, todo lo relacionado con calidad está en auge en la sociedad que vivimos, ya que el cliente demanda productos de mejor calidad y al mejor precio. Hay que estar conscientes que calidad no es un término nuevo, al contrario es tan antiguo que las empresas siempre han estado en constante mejoramiento a fin de ofrecer un producto que satisfaga las necesidades del cliente.

Por tal razón surgen los sistemas de gestión de la calidad, los mismos que comprenden un conjunto de normas y estándares internacionales para buscar cumplir con los requisitos de calidad que la organización ha ofrecido a su cliente. Tomando en cuenta que estas herramientas ofrecen beneficios enormes a todas aquellas organizaciones que tengan como objetivo implementarlas y trabajar bajo un mismo enfoque.

Existen una variedad de sistemas de gestión, sin embargo, la que mayor acogida tiene es la Norma ISO 9001:2008, ya que los entendidos de la materia afirman que ésta es la más completa, debido a que los requisitos que se establecen dentro de la misma abarcan a casi todo tipo de empresa.

En nuestros días el Comité ISO es reconocido a nivel mundial por desarrollar normas para todo tipo de industrias. Finalmente cabe mencionar que dicho comité se reunirá en el año 2015 a fin de actualizar la Norma ISO 9001.

## **1. GENERALIDADES**

### **1.1. INTRODUCCIÓN**

El avance tecnológico en la industria de las telecomunicaciones es muy evidente, de tal manera, que las empresas que están inmiscuidas en este sector tienen la obligación de buscar nuevas estrategias de mercadeo y comercialización para llegar a sus clientes si es que desean permanecer en este mercado tan competitivo.

Según cifras del INEC, en el año 2012 se distinguió que 6,8 millones de habitantes en el Ecuador poseían un teléfono celular, 800 000 personas disponían de un teléfono inteligente y 600 000 hacían uso de éste para acceder a las redes sociales; la provincia del Guayas es la que más tiene registrados teléfonos inteligentes seguida de las provincias de Pichincha, Azuay y Tungurahua.

En lo referente a las computadoras y accesos a internet los montos han aumentado y lo siguen haciendo según indica el Instituto Nacional de Estadísticas y Censos en su portal web. En el año 2012 el 13,9% de los hogares ecuatorianos tenían al menos 1 computador portátil, 4,9% más que el 2011; el 53,5% tenía acceso a internet, ya sea por un módem o por línea telefónica, pero el 20,1% registraba sus navegaciones en la web por internet inalámbrico. Con estos datos se puede apreciar de manera clara que la industria de las telecomunicaciones abarca porciones amplias de la población ecuatoriana y a nivel mundial.

Según Mauricio Paredes, especialista en el tema, afirma que el crecimiento del mercado de las telecomunicaciones en el Ecuador es abismal, ya que en muy poco tiempo los teléfonos celulares han penetrado fuertemente, según la Superintendencia de Telecomunicaciones (Supertel) hasta nuestros días el 98% de la población posee un teléfono celular, lo que indica que en un periodo de tiempo muy corto habrá una línea activada por cada ciudadano ecuatoriano.

Finalmente, cabe mencionar que esta industria se encuentra en constante cambio y desarrollo y por lo tanto los empresarios aprovechan al máximo para incrementar sus ventas y obtener utilidades significativas.

## 1.2. LA EMPRESA

La Competencia S.A. es una empresa instaurada hace más de 50 años en el mercado ecuatoriano, durante este tiempo se ha dedicado a la importación y posterior comercialización de una variedad de productos tecnológicos como controles de acceso, maquinaria para pesaje, etiquetación y empaque, citofonía, telefonía, networking y una amplia gama de soluciones especializadas.

La empresa fue constituida el 4 de febrero de 1963, fundada y administrada hasta la actualidad por la familia Pienknagura. En los primeros años de vida La Competencia S.A. se dedicó a la distribución de casimires, máquinas de coser, vajillas y artículos de línea blanca, pero con el pasar de los años el giro del negocio cambió por completo a la línea de productos que en estos días se ofrece. De tal manera, que ésta empresa fue la primera en importar artículos como radios transistores, toca cassettes, televisiones a

color y centrales telefónicas, así menciona la Sra. Aracely Zambrano, Contadora General de la organización.

El 17 de octubre del 2011, La Competencia S.A. decide hacer una fusión por absorción a las empresas Intelima y Diel. La primera se dedicaba a ofrecer un servicio de instalación y mantenimiento de los equipos que La Competencia S.A. ofrecía, mientras que Diel destinó sus operaciones a la fabricación de centrales telefónicas puesto que años atrás las importaciones de estos elementos se vieron afectadas al ser restringidas por el gobierno ecuatoriano.

Con una importante y trascendental presencia a nivel nacional esta empresa ha logrado ser parte del crecimiento comercial y tecnológico de diferentes empresas e instituciones ecuatorianas.

La Competencia S.A. ofrece una extensa gama de artículos tecnológicos, los mismos que se encuentran agrupados en 5 líneas de producto, las que son:

- 1. Comunicaciones Unificadas:** en esta línea de producto se ofrece equipos que permiten mantener las comunicaciones en tiempo real y conectado a todos los miembros de las organizaciones. Con las herramientas que La Competencia S.A. ofrece al mercado se logra consolidar en una sola plataforma la comunicación interna y externa tanto de voz, correo electrónico, fax y chat.
- 2. Networking:** con esta clase de servicios las empresas tienen la facilidad de crear soluciones tecnológicas orientadas a su giro de negocio, a través de la integración

de tecnologías de punta y servicio especializado a fin de aumentar la productividad y generar un ahorro en costos palpable.

**3. Control de Asistencia y Accesos:** a través de los sistemas biométricos que se comercializa en esta línea de productos, las empresas gozarán de mayor seguridad al limitar los accesos a diferentes lugares, ya sea mediante autorizaciones por usuario o por dependencias.

Además se ofrece al mercado el reconocido sistema “Lince Web”, el cual es una solución tecnológica efectiva y confiable para la administración y control de la asistencia del personal que labora en las organizaciones.

**4. Seguridad Física:** mediante la comercialización de video porteros o porteros eléctricos se busca satisfacer las necesidades de comunicación, protección y comodidad entre los visitantes y residentes de casas, conjuntos habitacionales, edificios, oficinas, entre otros.

Por otro lado a través de equipos de Circuitos Cerrados de Televisión (CCTV) se pretende ofrecer al cliente un servicio que le permita controlar y mantener seguro lugares de trabajo, residenciales, educativos o los que prefiera.

**5. Industria Alimenticia:** con estos artículos La Competencia S.A. busca que sus clientes mejoren su productividad operacional a través de máquinas de pesaje y etiquetación de productos para tiendas, delicatessen o industria de alimentos.



También herramientas que permiten el empaque de alimentos en diferentes tecnologías como al vacío, sellado, termo formado, entre otros.

La Competencia S.A. es una empresa que ofrece a sus clientes personal capacitado en pre y post venta que asegura el aprovechamiento completo de las funcionalidades y beneficios ofrecidos, además de marcas comprometidas con la investigación y desarrollo confiables, así como también soporte técnico y asegurado a los equipos comercializados y arrendados buscando siempre la satisfacción de los clientes.

Entre los principales clientes de esta organización se encuentran instituciones como Comercial Kywi, Empresa Eléctrica Quito, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO), Conjunto Clínico Nacional (CONCLINA), Corporación El Rosado, Escuela Politécnica del Ejercito (ESPE), Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE), Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo y la Dirección General del Material (DIGMAT).

Por otro lado, los proveedores que destacan de esta empresa son marcas originarias de Corea, China, Israel, Estados Unidos e Inglaterra como son KOCOM, NEC, Check Point, UNIMEC, CISCO, DIGI, SYNEL, Queue Metrics, DIMEP Sistemas, Recognition Systems e ILPRA.

La Competencia S.A. al ser una empresa que brinda un servicio completo y una diversidad de productos a sus clientes no posee un rival directo en la participación de mercado. Sin embargo, existen empresas que figuran de cierta manera como sus

competidores los cuales son Casa Pazmiño, Tata Consultancy Services, Andeantrade S.A. y Sonda S.A.

### **1.2.1. Misión**

Importar productos de alta tecnología, hardware y software para su comercialización rentable a empresas ecuatorianas, contribuyendo de esta manera a mejorar su productividad mediante la implementación que procuren optimizar y automatizar sus operaciones. Nos preocupamos por ofrecer productos de alta calidad con el mejor asesoramiento pre-venta, y excelencia en el servicio técnico y post-venta, para de esta manera lograr la plena satisfacción de nuestros clientes. (La Competencia S.A., 2012)

### **1.2.2. Visión**

Pretendemos ser reconocidos como la empresa que lidera la introducción de nuevas tecnologías al país y su uso adecuado y rentable.

Mantener los más altos índices de estabilidad laboral dentro de la industria y una relación a largo plazo con nuestros clientes. (La Competencia S.A., 2012)

### **1.2.3. Políticas**

La Competencia S.A. ha definido una serie de políticas organizacionales que buscan preservar la salud, seguridad e integridad del personal que labora en la

empresa, buscando siempre cumplir con el Reglamento Interno y el Reglamento de Seguridad e Higiene en el Trabajo legalmente aprobados en los organismos correspondientes.

Las políticas que se han implementado y que se encuentran disponibles en la Intranet de la empresa son las siguientes:

- 1. Hora de Almuerzo:** esta pretende que todo el personal que labora en la empresa La Competencia S.A. tome su hora (60 minutos) de almuerzo. Por lo que se encuentra totalmente prohibido permanecer trabajando durante la correspondiente hora de almuerzo.
- 2. Horario Laboral:** a través de esta se explica que ningún trabajador puede laborar horas extraordinarias o suplementarias sin orden expresa de su jefe inmediato y con el visto bueno de la Gerencia General. Sin embargo, cuando las necesidades de la compañía lo requieran y le sea ordenado, el trabajador está obligado a laborarlas.
- 3. Cambio de horario por Pico y Placa:** se encuentra autorizado el cambio de horario de trabajo por motivo de la aplicación del pico y placa en el día correspondiente para el personal que por motivo de capacitación y formación profesional lo requiera y para las personas que han obtenido una de las 15 calificaciones más altas en las evaluaciones de desempeño realizadas.
- 4. Refrigerio:** con el objetivo de mantener limpias las instalaciones y evitar la proliferación de insectos esta política señala que todo el personal de La

Competencia S.A. puede consumir dos refrigerios en el día, uno en la mañana y otro en la tarde en un tiempo de 5 minutos como máximo, además los refrigerios deben servirse únicamente en el comedor de la empresa.

Por otro lado, las bebidas se pueden consumir en los puestos de trabajo, mientras que los alimentos no. Tampoco se podrán conservar en los puestos de trabajo y escritorios alimentos que no se encuentren con su respectiva protección hermética.

**5. Vacaciones:** a fin de organizar el periodo de vacaciones correspondiente a cada colaborador se ha emitido esta política, con la que se explica que el período mínimo para solicitar vacaciones es de 7 días consecutivos, además éste debe iniciarse siempre los días Lunes o el primer día laborable de la semana exceptuando casos de emergencia debidamente comprobados.

Los días de vacaciones generados que sobrepasen los 15 días pueden ser tomados durante dos períodos semestrales, también se puede solicitar hasta tres días individuales con cargo a vacaciones durante el período anual correspondiente y todos los empleados deben tomar sus vacaciones en el período correspondiente.

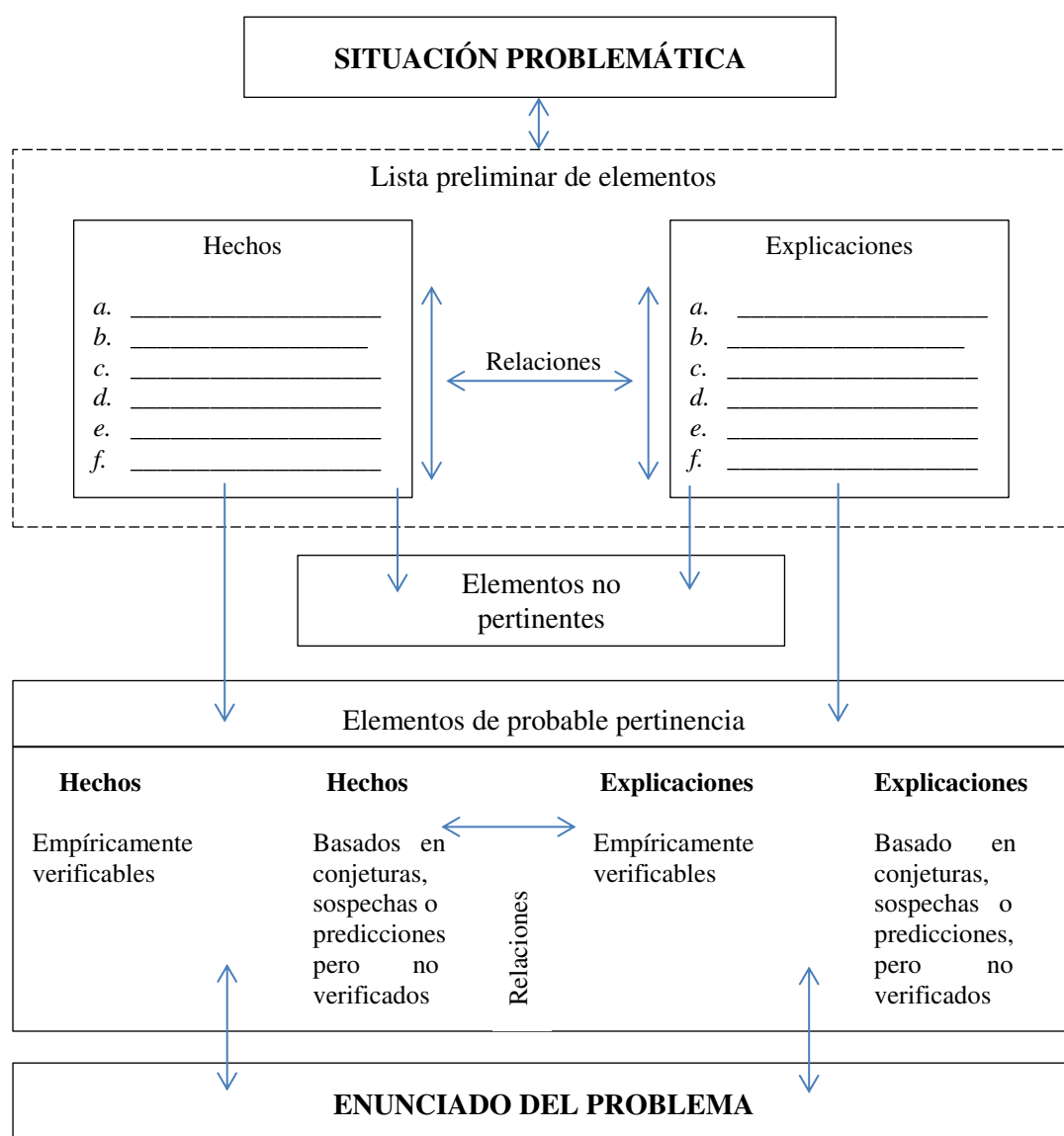
#### **1.2.4. Organigrama Estructural**

En el Anexo 1 se muestra el organigrama estructural aprobado internamente en La Competencia S.A.

### 1.3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Van Dalen, Deobold y Meyer en su libro Manual de Técnica de la Investigación Educativa plantean 8 pasos para la formulación de un problema de investigación, los cuales son los siguientes:

1. Reunir hechos que pudieran relacionarse con el problema.
2. Decidir mediante la observación si los hechos hallados son importantes.
3. Identificar las posibles relaciones existentes entre los hechos que pudieran indicar las causas de la dificultad.
4. Proponer diversas explicaciones (hipótesis) de la causa de la dificultad.
5. Cerciorarse, mediante la observación y el análisis, de si ellas son importantes para el problema.
6. Encontrar, entre las explicaciones, aquellas relaciones que permitan adquirir una visión más profunda de la solución del problema.
7. Hallar relaciones entre los hechos y las explicaciones.
8. Examinar los supuestos en que se apoyan los elementos identificados. Tal como se observa en el gráfico 1.



**Gráfico No. 1:** Análisis esquemático de un problema  
**Fuente:** Manual de Técnica de la Investigación Educacional

Tomando en cuenta la teoría analizada, a continuación se procede a aplicar al caso en estudio la identificación de posibles hechos con sus respectivas explicaciones que pueden estar relacionados al problema de investigación, de tal forma que se puede visualizar en la tabla 1.

LISTA PRELIMINAR DE ELEMENTOS	
Hechos	Explicaciones
a. Desconocimiento de las áreas y actividades que se deben mejorar.	a. No es claro el valor que cada una de las actividades internas genera a sus departamentos y procesos

	correspondientes.
<i>b.</i> Utilización inadecuada de los recursos.	<i>b.</i> Actividades no necesarias generan desperdicio de recursos humanos.
<i>c.</i> Administración empírica	<i>c.</i> Los directivos no toman decisiones en base a estudios realizados, ni consideran la importancia del uso de indicadores.
<i>d.</i> Desperdicio de información	<i>d.</i> No se utiliza la información recolectada para el crecimiento de la empresa, solamente se recolecta los datos y se guarda.
<i>e.</i> Estructura organizacional muy jerarquizada y burocrática.	<i>e.</i> Toda actividad realizada tiene que ser aprobada por los altos directivos de la empresa.
<i>f.</i> Carencia de presupuestos institucionales	<i>f.</i> La empresa no posee un profesional encargado de la parte financiera que puede dirigir esta actividad.
<i>g.</i> El cliente externo cuestiona la calidad del producto que la empresa ofrece.	<i>g.</i> No se cuenta con un SGC que asegure la calidad del producto y la satisfacción del cliente.
<i>h.</i> Ausencia de planes de marketing	<i>h.</i> La empresa no tiene un área ni un profesional encargado de publicitar los productos.
<i>i.</i> Gran desconocimiento del direccionamiento estratégico empresarial.	<i>i.</i> Los directivos de la organización no han socializado la misión, visión, valores y políticas con sus subalternos.
<i>j.</i> Alta rotación de personal	<i>j.</i> Salarios poco atractivos o desigualdades salariales generan descontento en el personal nuevo.
<i>k.</i> Falla en la comunicación interna	<i>k.</i> Los directivos no muestran interés con sus subalternos en propuestas de mejora que ellos puedan ofrecer.
<i>l.</i> Personal poco motivado	<i>l.</i> Implementación de políticas poco provechosas que generan malestar en el personal.
<i>m.</i> Falta de capacitación al personal	<i>m.</i> Las capacitaciones se realizan solamente a personas escogidas sin proporcionar oportunidades al resto de trabajadores.
<i>n.</i> Documentación poco ordenada y controlada	<i>n.</i> La matriz de control de documentos no está actualizada ni ordenada respecto a los procesos que en la empresa se posee.
<i>o.</i> Falta de documentación referente a la norma ISO 9001:2008.	<i>o.</i> La empresa no tiene la base documental de un SGC para mejorar los procesos y calidad de la organización.

**Tabla No. 1:** Lista preliminar de elementos

**Fuente:** Elaboración propia

En la tabla número 2 se ha disgregado los elementos no pertinentes al problema en estudio.

<b>ELEMENTOS NO PERTINENTES</b>	
<b>Hechos</b>	<b>Explicaciones</b>
<i>a.</i> Estructura organizacional muy jerarquizada y burocrática.	<i>a.</i> Toda actividad realizada tiene que ser aprobada por los altos directivos de la empresa.
<i>a.</i> Ausencia de planes de marketing	<i>a.</i> La empresa no tiene un área ni un profesional encargado de publicitar los productos.
<i>b.</i> Gran desconocimiento del direccionamiento estratégico empresarial.	<i>b.</i> Los directivos de la organización no han socializado la misión, visión, valores y políticas con sus subalternos.
<i>c.</i> Alta rotación de personal	<i>c.</i> Salarios poco atractivos o desigualdades salariales generan descontento en el personal nuevo.
<i>d.</i> Falla en la comunicación interna	<i>d.</i> Los directivos no muestran interés con sus subalternos en propuestas de mejora que ellos puedan ofrecer.
<i>e.</i> Personal poco motivado	<i>e.</i> Implementación de políticas poco provechosas que generan malestar en el personal.
<i>f.</i> Falta de capacitación al personal	<i>f.</i> Las capacitaciones se realizan solamente a personas escogidas sin proporcionar oportunidades al resto de trabajadores.

**Tabla No. 2:** Elementos no pertinentes

**Fuente:** Elaboración propia

Mientras que en la tabla número 3 se puede identificar los elementos pertinentes al problema en estudio.

<b>ELEMENTOS PERTINENTES</b>	
<b>Hechos</b>	<b>Explicaciones</b>
<i>a.</i> Desconocimiento de las áreas y actividades que se deben mejorar.	<i>a.</i> No es claro el valor que cada una de las actividades internas genera a sus departamentos y procesos correspondientes.
<i>b.</i> Utilización inadecuada de los recursos.	<i>b.</i> Actividades no necesarias generan desperdicio de recursos humanos.
<i>c.</i> Administración empírica	<i>c.</i> Los directivos no toman decisiones



	en base a estudios realizados, ni consideran la importancia del uso de indicadores.
<i>d.</i> Desperdicio de información	<i>d.</i> No se utiliza la información recolectada para el crecimiento de la empresa, solamente se recolecta los datos y se guarda.
<i>e.</i> Carencia de presupuestos institucionales	<i>e.</i> La empresa no posee un profesional encargado de la parte financiera que puede dirigir esta actividad.
<i>f.</i> El cliente externo cuestiona la calidad del producto que la empresa ofrece.	<i>f.</i> No se cuenta con un SGC que asegure la calidad del producto y la satisfacción del cliente.
<i>p.</i> Documentación poco ordenada y controlada	<i>p.</i> La matriz de control de documentos no está actualizada ni ordenada respecto a los procesos que en la empresa se posee.
<i>q.</i> Falta de documentación referente a la norma ISO 9001:2008.	<i>q.</i> La empresa no tiene la base documental de un SGC para mejorar los procesos y calidad de la organización.

**Tabla No. 3:** Elementos pertinentes

**Fuente:** Elaboración propia

Finalmente, el problema identificado en la empresa es ¿Cuál es la documentación necesaria e indispensable que se requiere en la empresa La Competencia S.A para certificar los procesos relacionados con el cliente bajo la normativa ISO 9001:2008?

#### 1.4. OBJETIVOS

##### 1.4.1. Objetivo General

Diseñar la documentación de un Sistema de Gestión de la Calidad para la empresa La Competencia S.A. en base a los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2008 para certificar los procesos netamente relacionados con el cliente y el producto ofrecido.

#### **1.4.2. Objetivos Específicos**

1. Identificar los procesos necesarios para el Sistema de Gestión de la Calidad basado en la Norma ISO 9001:2008.
2. Definir los procesos que tienen relación directa con el cliente de la empresa La Competencia S.A.
3. Realizar un análisis del cumplimiento actual de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 en la empresa La Competencia S.A.
4. Definir la documentación necesaria para el Sistema de Gestión de la Calidad en base a la Norma ISO 9001:2008.
5. Elaborar el Manual de la Calidad cumpliendo los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2008.
6. Documentar los procedimientos necesarios para el SGC, cumpliendo los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2008.

## 2. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008

### 2.1. CADENA DE VALOR

Michael Porter menciona que la cadena de valor es un sistema de actividades interdependientes que se relacionan a través de nexos, siendo éstos una relación entre la forma de ejecutar una actividad y el costo de desempeño de otra.

La cadena de valor es una herramienta que permite fragmentar a la organización en las actividades estratégicamente importantes para lograr entender el comportamiento de los costos, así como las fuentes actuales y potenciales de diferenciación.

Porter establece que el nivel más adecuado para la construcción de una cadena de valor son las actividades que se realizan en una industria en particular. Por lo afirma que este elemento está constituido por actividades de valor que se subdividen en actividades primarias y de apoyo.

**1. Actividades Primarias:** Son actividades que tienen relación directa con la creación física del producto, la venta del bien y la posterior asistencia a la venta, e tal forma, que existen 5 categorías genéricas que a su vez cada una de ellas pueden subdividirse. Estas son las siguientes:

- *Logística de entrada:* Constituyen las actividades que se realizan para obtener los insumos o productos, tal como recepción, almacenamiento y distribución.

- *Operaciones:* Son las actividades que transforman los insumos adquiridos en el producto final.
- *Logística de salida:* Hace referencia a las actividades de almacenamiento y distribución del producto hacia el cliente.
- *Mercadotecnia y Ventas:* Incluye actividades en las que la empresa induce el producto en el mercado y la posterior adquisición del bien por parte del cliente.
- *Servicio:* Es la actividad por la que se pretende mejorar o conservar el valor del producto.

**2. Actividades de Apoyo:** Estas actividades tiene como función principal respaldar a las actividades primarias, mediante la oferta de insumos, recursos humanos, tecnología y diversas funciones globales. La cadena genérica planteada por Porter indica que se puede dividir en 4 secciones, las que son:

- *Adquisición:* Es la actividad por la cual se compra los insumos que se emplearán a lo largo de la cadena de valor.
- *Desarrollo tecnológico:* Constituye todo tipo de tecnología utilizada en la generalidad de la empresa, partiendo con las que sirven para preparar documentos y finalizando con las que quedan incorporadas al producto.
- *Administración de recursos humanos:* Estas amparan las actividades primarias, ya que proporcionan y controlan todo tipo de colaboradores que están involucrados en las operaciones de la empresa.
- *Infraestructura organizacional:* Estas actividades suelen soportar toda la cadena de valor, ya que generan ventaja competitiva. Sin embargo, se les considera como puros gastos.

En el gráfico 2 se puede apreciar el modelo genérico de cadena de valor planteado por Porter en su libro *Venta Competitiva*, no obstante cada organización debe adaptar el modelo a su realidad a fin de obtener un reflejo real de la empresa.



**Gráfico No. 2:** Cadena de Valor  
**Fuente:** Porter, 2010, p.37

## 2.2. PROCESOS

Según la norma ISO 9000:2005 un proceso “es un conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para transformar elementos de entrada en resultados”.

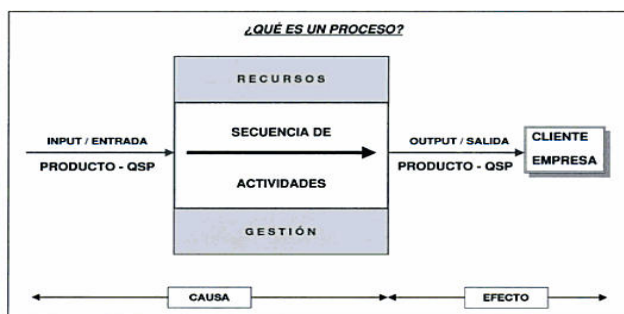
Mientras que Pérez Fernández de Velasco (2010) indica que un proceso es una secuencia ordenada de actividades repetitivas cuyo producto tiene valor intrínseco para su usuario o cliente. Entendiendo valor como todo aquello que se aprecia o estima. Sin embargo, es necesario identificar sus elementos para determinar las interacciones de estos y hacer posible su gestión.

### 2.2.1. Elementos de un proceso

José Pérez en su obra *Gestión por Procesos* (2010), asevera que los elementos que intervienen en un proceso son los siguientes:

- *Entrada (Input)*: es un producto que proviene de un suministrador (externo o interno), es la salida de otro proceso o de un proceso del proveedor o del cliente. La existencia del input es lo que justifica la ejecución del proceso.
- *Salida (Output)*: es un producto que va destinado a un usuario o cliente. El resultado obtenido del output tiene un valor intrínseco, medible o evaluable para el cliente o usuario.
- *Secuencia de actividades*: es el proceso en el que las entradas, insumos o recursos son transformadas en salidas, resultados, productos o servicios.
- *Retroalimentación (Feedback)*: mecanismo en el que una parte de los resultados obtenidos regresan a la entrada para ser alterados de alguna manera.
- *Límites*: define el punto en el que inicia y finaliza un proceso determinado, a fin de identificar de manera clara el proceso.

En el gráfico 3 se puede observar el esquema que mantienen los procesos.



**Gráfico No. 3:** Elementos del proceso

**Fuente:** Pérez, 2010, p. 53

### 2.2.2. Clasificación de procesos

José Pérez (2010) propone la clasificación de los procesos según la misión de cada uno de estos, la cual es la siguiente:

- *Procesos estratégicos*: incluyen aquellos procesos de evaluación, control, seguimiento y medición que aseguran el funcionamiento correcto del resto de procesos existentes, también proporcionan la información pertinente para tomar decisiones efectivas en la organización.

Estos procesos trabajan en función al resto de procesos existentes en las empresas, ya que con los datos recogidos de cada una de ellos transforman en información confiable, precisa, oportuna y aplicable a la compañía.

- *Procesos operacionales*: estos procesos son los responsables de combinar y transformar los insumos a fin de obtener un producto final o proporcionar un servicio que satisfaga las necesidades y expectativas del cliente aportando un alto valor agregado.

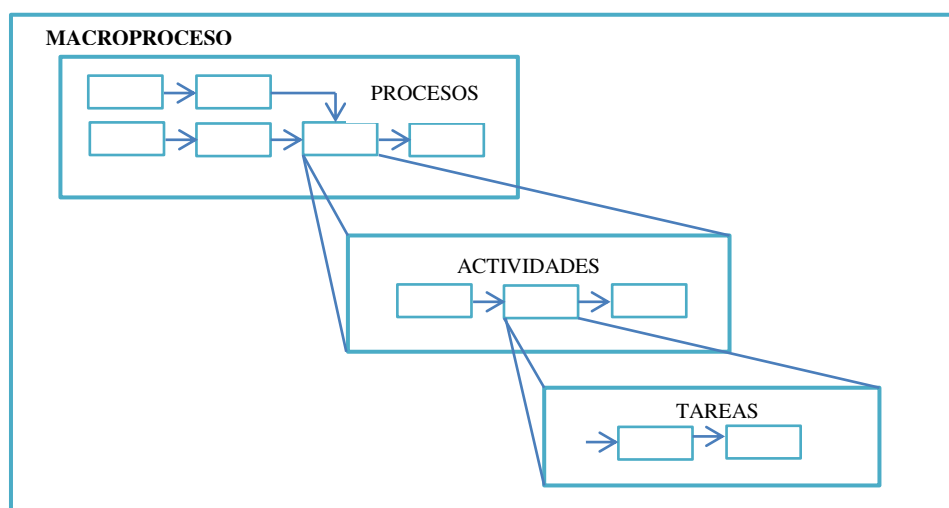
Estos procesos son los que ayudan a la consecución de los objetivos institucionales. Sin embargo, éstos no funcionarían solos, ya que requieren de recursos e información para su ejecución y control.

- *Procesos de apoyo*: pertenecen a esta categoría procesos como gestión del talento humano, aprovisionamiento, gestión de proveedores, entre otros, los que tienen en común proporcionar las personas y los recursos necesarios para

el cumplimiento del resto de procesos.

### 2.2.3. Jerarquía de procesos

Harrington (1993) establece que dependiendo del alcance de los procesos se puede jerarquizar en cuatro niveles diferentes, actuando cada nivel como un proceso y controlado por un solo responsable. En el gráfico 4 se muestra la jerarquización de procesos.



**Gráfico No. 4:** Jerarquía del proceso

**Fuente:** Harrington, 1993, p. 34

Todo macro proceso puede subdividirse en procesos y subprocessos que mantienen una relación lógica, y en actividades secuenciales que colaboran a la misión del macro proceso.

Las actividades son las acciones que se requieren para obtener un resultado específico, constituyen la parte más importante dentro de los diagramas de flujo. Cada actividad consta de un determinado número de tareas.



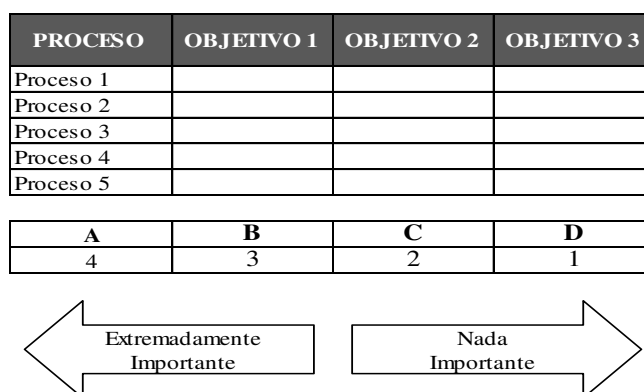
Las tareas conforman la parte más pequeña en que puede descomponerse una actividad, normalmente estas tareas están a cargo de un individuo o de grupos pequeños.

#### **2.2.4. Priorización de procesos**

La herramienta de priorización de procesos sirve para identificar los procesos que son más relevantes dentro de una organización. De tal forma, que Roure, Moñino y Rodríguez-Badal (1997) han establecido un método que consta de los siguientes pasos:

1. Construir una matriz en la que se enliste por un lado los procesos identificados y observados dentro de las organizaciones, y por el otro lado, deben señalarse los objetivos a corto y largo plazo o bien los aspectos que deseen ser evaluados.
2. Analizar los procesos que está implicados en la consecución de sus objetivos y usando una escala determinada, medir en que valor se encuentran.
3. La escala puede ser sofisticada en cierto nivel, aunque es común la utilización de medidas de tipo cualitativo mediante el uso de las letras A, B, C y D, siendo A extremadamente importante y D nada importante.

En el gráfico 5, se muestra la matriz planteada por los autores mencionados.



**Gráfico No. 5:** Matriz de priorización de procesos  
**Fuente:** Roure, Moñino y Rodríguez-Badal, 1997, p. 20.

El esfuerzo que las organizaciones transformadoras realizan por priorizar sus procesos es una de las claves que explican el éxito con que gestionan sus procesos. (Roure, Moñino, & Rodríguez-Badal, 1997)

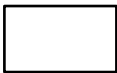
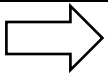
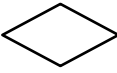
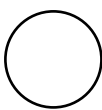




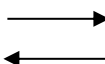
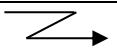

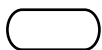
### 2.2.5. Diagramas de flujo

Harrington (1993) afirma que los diagramas de flujo son representaciones gráficas de las actividades que son parte de un proceso, los cuales ayudan a disciplinar el modo de pensar de las personas ya que son un elemento sumamente importante para el mejoramiento de los procesos de las empresas.

Por otro lado, Agudelo (2007) señala que los diagramas de flujo son representaciones gráficas, apoyadas en símbolos claramente identificables y acompañados de una descripción breve. Estas herramientas generan un mayor grado de precisión y claridad sobre lo que se quiere expresar.

Existen varios tipos de diagramas, sin embargo, Agudelo afirma que el diagrama funcional es la mejor forma de representar un proceso, porque contiene el flujo del proceso y los responsables funcionales o las áreas responsables de la ejecución de cada actividad.

En la tabla 4 se muestra los símbolos establecidos por la ANSI para estandarizar la diagramación y facilitar la comprensión de los mismos.

SÍMBOLO	SIGNIFICADO
	<b>Operación:</b> Rectángulo. Se usa para denotar cualquier clase de actividad, normalmente se debe incluir en el rectángulo una breve descripción de la actividad.
	<b>Movimiento/transporte:</b> Flecha ancha. Se utiliza una flecha ancha para indicar el movimiento del output entre locaciones.
	<b>Punto de decisión:</b> Diamante. Se debe colocar un diamante cuando deba tomarse una decisión. La siguiente serie de actividades variarán con base en esta decisión.
	<b>Inspección:</b> Círculo grande. Se utiliza para indicar que el flujo del proceso se ha detenido, de manera que pueda evaluarse la calidad del output. Este círculo también puede representar el punto en el cual se requiere una firma de aprobación.
	<b>Documentación:</b> Rectángulo con la parte inferior en forma de onda. Indica que el <i>output</i> de una actividad incluyó información registrada en papel.
	<b>Espera:</b> Rectángulo obtuso. Se usa cuando un ítem o persona debe esperar o cuando un ítem se coloca en un almacenamiento provisional antes de que se realice la siguiente actividad.
	<b>Almacenamiento:</b> Triángulo. Es utilizado cuando exista una condición de almacenamiento controlado y se requiera una orden o solicitud para que el ítem pase a la siguiente actividad programada. Este símbolo con mayor frecuencia representa que el output se encuentra almacenado.
	<b>Notación:</b> Rectángulo abierto. Se utiliza para registrar información adicional sobre el símbolo al cual está conectado. Otra forma de emplear un rectángulo abierto consiste en identificar qué persona es responsable de realizar una actividad o el documento que controla tal actividad.
	<b>Dirección del flujo:</b> Flecha. Las flechas son utilizadas para denotar la dirección y el orden que corresponden a los pasos del proceso. Se emplea una flecha para indicar el movimiento de un símbolo a otro. La flecha indica dirección: ascendente, descendente o lateral.
	<b>Transmisión:</b> Flecha quebrada. Identifica aquellos casos en los cuales ocurre la transmisión inmediata de la información
	<b>Conector:</b> Círculo pequeño. Emplee un círculo pequeño con una letra dentro para indicar que el output de esa parte del diagrama de flujo servirá como el input para otro diagrama. Con frecuencia, este símbolo se utiliza cuando no existe suficiente espacio para dibujar la totalidad del diagrama de flujo en un papel.
	<b>Límites:</b> Círculo alargado. Indica el inicio y el fin del proceso. Normalmente dentro del símbolo aparece la palabra inicio o comienzo, término o fin.

**Tabla No. 4:** Simbología ANSI para diagramas de flujo

**Fuente:** Harrington, 1993, p. 106-110

**Gráfico No. 6:** Caracterización de procesos  
**Fuente:** Cadena, 2013

### 2.3. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

En el mundo competitivo en el que actualmente vivimos las empresas que destacan sobre sus competidores son aquellas que enfocan su negocio en reducir costos o bien en ofrecer un producto de calidad, ya que son factores que los clientes siempre tienen presentes al momento de adquirir un bien o servicio. Es por este motivo que aquellas organizaciones que deseen mantenerse a la vanguardia identificarán la necesidad de implementar un Sistema de Gestión de la Calidad (SGC) en el desarrollo de sus operaciones.

Humberto Gutiérrez en su libro *Calidad Total* (2010) explica que el SGC es aquella parte del sistema de gestión de la organización enfocada en el logro de resultados, en relación con los objetivos de la calidad, para satisfacer las necesidades, las expectativas y los requisitos de las partes interesadas, según corresponda. Mientras que Sanguesa (2006) explica de manera breve que un Sistema de Gestión de la Calidad hace referencia a todas las actividades coordinadas y controladas en una organización acerca de calidad.

Sin embargo, hay que entender y tener muy presente que esta herramienta no garantiza la perfección empresarial, al contrario, el objetivo principal es la mejora continua de los procesos a fin de reducir no conformidades que pueden presentarse. Este tipo de herramientas pueden facilitar la planificación, asignación de recursos, establecimiento de objetivos complementarios y la evaluación de la eficacia global de la organización.

La adopción de un Sistema de Gestión de la Calidad debería corresponder a una decisión estratégica de cada empresa, ya que el diseño y la implementación del SGC están influenciados por el entorno de la organización, los cambios y los riesgos asociados con ese entorno, las necesidades cambiantes, objetivos particulares, productos que proporciona, procesos que emplea, el tamaño y la estructura de la organización. (ISO, 2008, p.vii)

### **2.3.1. Origen del Sistema de Gestión de la Calidad**

La percepción de calidad es muy antigua, ya que desde tiempos arcaicos han existido parámetros que la definen; los seres humanos desde que construían sus viviendas, confeccionaban sus vestimentas y fabricaban sus armamentos buscaban mejorarlos para obtener bienes más efectivos y lograr sobrevivir.

Chiavenato (2007) menciona que a partir de 1930 Henry Ford implantó en la Ford Company la producción en serie, la misma que consistía en fabricar los productos separando las diversas actividades que el proceso de elaboración contenía. Entre las actividades finales estaba la inspección, un proceso que permitía identificar los productos defectuosos de los no defectuosos.

Posteriormente, durante la Segunda Guerra Mundial Palacios (2012) afirma que la producción de armamento y equipo militar aumentaba fugazmente y las especificaciones que estos tenían obligaban a que los fabricantes diseñen y elaboren productos altamente efectivos cumpliendo los requisitos de calidad deseados.

Fue así que en el año de 1971 el Instituto de Estandarización Británico (BSI) emitió la norma BS 9000, la misma que fue el primer documento referente de calidad para la industria electrónica. Posteriormente en el año de 1979 la misma organización publicó la norma BS 5750, un documento mucho más aplicable a organizaciones pertenecientes a otras industrias.

La Organización Internacional de la Estandarización (ISO) en su portal web señala que en 1987 presentó la norma ISO 9000:1987 que tuvo su base en la norma BS 5750, siendo este documento el más ejecutable a cualquier tipo de industria y empresa que desee poner en práctica los lineamientos de calidad. En 1994 modificaron la norma, ya que se eliminó parámetros sumamente estrictos en la documentación, mientras que en las versiones del 2000 y 2008 se ha ido incluyendo de forma clara definiciones como mejora continua, seguimiento y monitoreo a los Sistemas de Gestión de la Calidad.

### **2.3.2.Principios del Sistema de Gestión de la Calidad**

Los principios que componen un SGC son los cimientos que pretenden ayudar a alcanzar la calidad a una organización. En la norma ISO 9000:2005, apartado 0.2 se plantea 8 principios que orientarán a la alta dirección para conseguir la mejora continua y mejorar el desempeño completo de las empresas. Los principios son los siguientes:

- 1. Enfoque al cliente:** las organizaciones dependen de sus clientes y por lo tanto deberían comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder las expectativas de los clientes.

2. **Liderazgo:** los líderes establecen la unidad de propósito y la orientación de la organización. Ellos deberían crear y mantener un ambiente interno, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos de la organización.
3. **Participación del personal:** el personal, a todos los niveles, es la esencia de una organización, y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean usadas para el beneficio de la organización.
4. **Enfoque basado en procesos:** un resultado deseado se alcanza más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso.
5. **Enfoque de sistema para la gestión:** identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficacia y eficiencia de una organización en el logro de sus objetivos.
6. **Mejora continua:** la mejora continua del desempeño global de la organización debería ser un objetivo permanente de ésta.
7. **Enfoque basado en hechos para la toma de decisión:** las decisiones eficaces se basan en el análisis de los datos y la información.
8. **Relaciones mutuamente beneficiosas con el proveedor:** una organización y sus proveedores son interdependientes, y una relación mutuamente beneficiosa aumenta la capacidad de ambos para crear valor.

### 2.3.3. Beneficios y riesgos de un Sistema de Gestión de la Calidad

El diseño, implementación y control de un Sistema de Gestión de la Calidad no siempre puede generar los resultados esperados, pero si su estudio y aplicación se las hace conscientemente las consecuencias pueden ser mucho más amenas de las que se había planteado inicialmente.

#### 2.3.3.1. Beneficios de la implementación de un SGC

Un Sistema de Gestión de la Calidad requiere que la planificación y posterior ejecución se realice de manera correcta y efectiva para obtener



beneficios como los que el Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación listan a continuación:

- Mejoramiento de la imagen corporativa frente al mercado en el que la empresa se desempeña actualmente, además de potenciar la imagen y la marca de los productos y servicios ofrecidos.
- Favorecer al desarrollo de instituciones para así lograr afianzar la posición de la empresa frente sus competidores.
- Ampliar el mercado objetivo de la organización y lograr acceder a mercados internacionales.
- Aumentar fuertemente la satisfacción y confianza de clientes existentes y potencias.
- Acceder a acuerdos de calidad y convenios que mejoren las operaciones de la empresa.
- Incrementar la motivación y participación del personal para mejorar la gestión de los recursos.

#### 2.3.3.2. Riesgos de la implementación de un SGC.

Un Sistema de Gestión de la Calidad puede presentar inconvenientes si no son considerados en el grado de importancia que éstos requieren.

Nava (2010) menciona una serie de inconvenientes que se pueden presentar en la implementación de un SGC, estos se explican a continuación:

- Generar mayores costos en la implementación del SGC si las actividades de planificación no son correctas.
- Generar burocracia institucional dado al mal manejo de la herramienta.
- Incumplimiento de los requisitos del SGC si la alta dirección no se compromete con el sistema y delega responsabilidades a colaboradores que no tienen ni la experiencia ni el conocimiento apropiado.

## 2.4. COMITÉ Y NORMAS ISO

### 2.4.1. Comité ISO

La Organización Internacional de Normalización (ISO) es el principal desarrollador mundial de normas internacionales voluntarias respecto a calidad. Estas normas otorgan las especificaciones precisas para productos, servicios y buenas prácticas, contribuyendo a hacer que la industria sea más efectiva en su desempeño.

La historia de la Organización Internacional de Normalización inició en 1946, cuando los delegados de 25 países se reunieron en el Instituto de Ingenieros Civiles en Londres y decidieron crear una nueva organización internacional para facilitar la coordinación internacional y la unificación de las normas industriales; mientras que en febrero de 1947 la nueva organización ISO comenzó oficialmente sus operaciones, así lo explica esta entidad en su página web.

### **2.4.2. Norma**

Es el documento público, establecido con la cooperación y con el consenso de las partes interesadas, fundada sobre los resultados conjugados de la ciencia, tecnología y experiencia, y aprobado por un organismo competente y cuya observancia no es obligatoria. (Cadena, 2013)

Según Senlle (2000) las normas son un modelo, patrón, ejemplo o criterio que son para seguirlas. Es una fórmula que tiene valor de regla y la finalidad de definir las características que debe poseer un objeto y los productos que han de tener una compatibilidad para ser usados a nivel internacional.

Las normas ISO constituyen un método para estandarizar las actividades de la empresa que dar fiabilidad a los intercambios de partes y piezas entre una empresa y sus proveedores, así como mejorar la coordinación productiva entre las filiales de un grupo industrial o las diversas empresas eslabones de una misma cadena productiva. (Villavicencio & Salinas, 2002)

### **2.4.3. Familia ISO 9000**

La familia de Normas ISO 9000 está conformada por varias normas que fueron elaboradas con el fin de ayudar a las diversas organizaciones, de todo tamaño y tipo, en el desarrollo, implementación y operación de los sistemas de calidad.

Según Jabaloyes et al. (2010), las normas que componen esta familia son las siguientes:

- **ISO 9000:2005.-** este documento describe los fundamentos básicos requeridos para los Sistemas de Gestión de la Calidad, además de explicar los conceptos que se utilizan en este tipo de documentación.
- **ISO 9001:2008.-** en esta norma se menciona los requisitos indispensables para el desarrollo e implementación de los SGC en empresas de todas las industrias, aquellas que presenten la necesidad de demostrar su capacidad para proporcionar productos y servicios que cumplan con los requisitos establecidos por los clientes.
- **ISO 9004:2009.-** esta norma proporciona lineamientos a las empresas que tienen como objetivo primordial el desempeño efectivo de los SGC y la satisfacción de los clientes y otras partes interesadas con las que tienen relación.

#### **2.4.4. Evolución de la norma ISO 9000:2000 e ISO 9001**

La Norma ISO 9000 describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad y contiene la terminología más utilizada en estos documentos, razón por la que se considera la norma más completa entre las normas para la gestión y aseguramiento de la calidad, ya que se aplica a los sistemas de calidad en los que hay diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio post-venta. Además a través de esta norma se establece que para conducir y operar una organización en forma exitosa se requiere que ésta se dirija y controle en forma sistemática y transparente.

En 1987 cuando aparecieron las normas ISO, nacieron 4 pautas que tenían una relación muy estrecha para hacer de los SGC un método efectivo para controlar la calidad de productos y servicios. Palacios (2012) referencia a los siguientes elementos de la familia ISO:

- **ISO 9000.-** Hace mención a los estándares de administración de la calidad y de aseguramiento de calidad, entendiéndose como una guía para la selección y uso de la normativa.
- **ISO 9001.-** Conocida como el modelo de aseguramiento de la calidad en diseño, desarrollo, producción, instalación y servicio.
- **ISO 9002.-** Fue el modelo de aseguramiento de la calidad en producción e instalación.
- **ISO 9003.-** Conocida como el modelo de aseguramiento de la calidad en inspección y pruebas finales.

Cada una de estas normas especificaba los requisitos indispensables para asegurar la calidad, pero en 1994 se realizó una revisión de estas normas y se publicó una segunda versión de las mismas, en esta versión los cambios fueron mínimos. En el año 2000, la Organización Internacional de Normalización procede a revisar nuevamente las normas existentes y decide eliminar las normas ISO 9002 e ISO 9003, consolidando todas éstas en la norma ISO 9001:2000. Esta norma se consideró como el modelo más efectivo de la época.

Sin embargo, en el 2008 se procedió a realizar una nueva revisión de la norma, de tal manera que el 15 de noviembre de ese año se publica a nivel mundial la cuarta y más reciente edición de la norma, en la que se contempla cambios

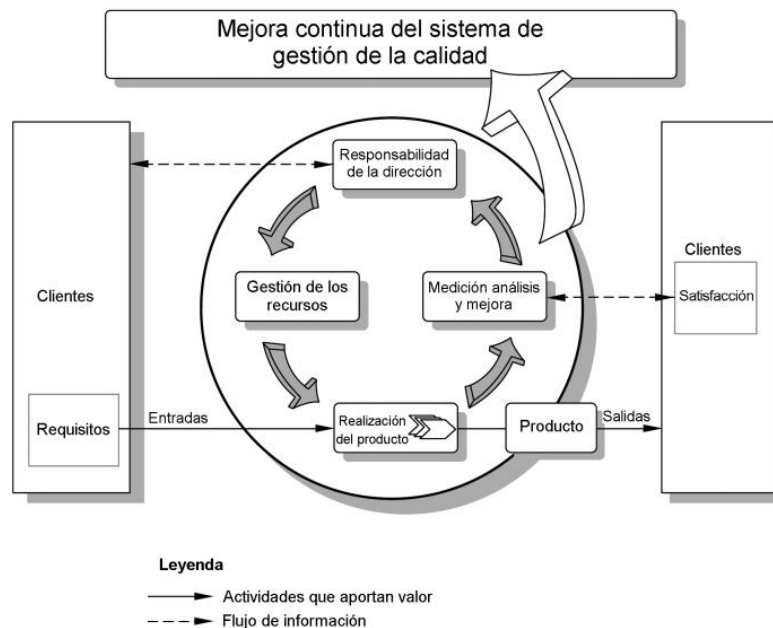
relacionados con la gestión ambiental de la ISO 14001. Adicionalmente, en el año 2015 se pretende que el comité de revisión se reúna una vez más para mejorar y actualizar el documento.

#### **2.4.5. Norma ISO 9001:2008**

La Norma ISO 9001:2008 es un documento que establece los requisitos que las empresas deben seguir para poder obtener una certificación de calidad, siempre y cuando estos requisitos sean adaptados a la realidad de cada una de ellas y se logre cumplir con todos los lineamientos.

Mediante esta norma se promueve la adopción de un enfoque basado en procesos a fin de satisfacer las necesidades de los clientes, por lo que es indispensable que las empresas determinen y gestionen cuantiosas actividades con el objetivo primordial de transformar elementos de entradas en resultados efectivos.

En el gráfico número 7 se puede observar el modelo PHVA en el que se determina el cumplimiento de los requisitos de la ISO 9001:2008.



**Gráfico No. 7:** Modelo PHVA

**Fuente:** Norma ISO 9001:2008

La Norma ISO 9001:2008 en el apartado 0.2 describe las etapas del Modelo PHVA, las mismas que son las siguientes:

- **Planificar:** Establecer los objetivos y procesos necesarios para conseguir resultados de acuerdo con los requisitos del cliente y las políticas de la organización.
- **Hacer:** Implementar los procesos.
- **Verificar:** Realizar el seguimiento y la medición de los procesos y los productos respecto a las políticas, los objetivos y los requisitos para el producto, e informar sobre los resultados.
- **Actuar:** Tomar acciones para mejorar continuamente el desempeño de los procesos.

Adicionalmente, Nava (2010) menciona que ésta norma comprende los lineamientos básicos que toda empresa debe seguir para obtener un SGC adecuado, independientemente del tipo, ya sean comerciales, de servicios,

industriales, o del tamaño de las organizaciones, es decir grandes, medianas o pequeñas.

Finalmente, Blanco (2012) afirma que la aplicación de esta norma permite a las organizaciones estar controladas y alineadas a la mejora continua y la satisfacción del cliente, además proporciona un nivel de confianza alto en sus consumidores.

#### 2.4.5.1. Características de la Norma ISO 9001:2008

Miño (2008) establece una serie características propias de la Norma ISO 9001:2008, éstas se listan a continuación:

- Aporta un enfoque sistemático y sistémico a la gestión empresarial.
- Proporciona un exitoso enfoque basado en procesos.
- Compatibilidad con otras normas de gestión.
- Es la principal norma certificable a nivel mundial.
- Énfasis en la participación y compromiso de la alta dirección con el SGC.
- Constituye objetivos medibles y realizables en todos los niveles de la organización.
- La toma de decisiones es en base al análisis de información recogida por el SGC.
- Exige la mejora continua institucional y la observancia permanente de la efectividad del SGC.



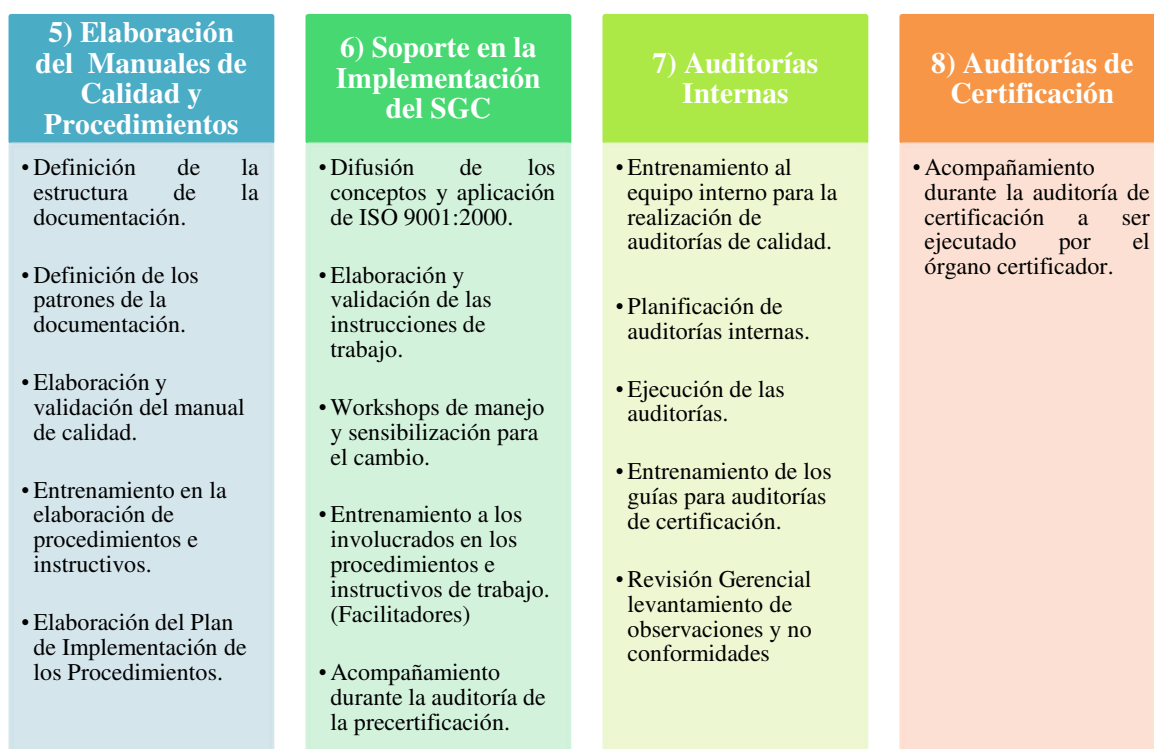
## 2.4.6. Implementación de un Sistema de Gestión de la Calidad en base a la Norma ISO 9001:2008

Carbellido recomienda establecer un programa de trabajo para una correcta implementación del SGC, el más adecuado y eficiente es el que desarrolla la propia empresa en base a sus necesidades específicas después de realizar el diagnóstico, debido a que se puede contar ya con algunos requisitos. Entre las actividades a realizarse están el desarrollo de un diagnóstico actual, planeación estratégica del sistema, capacitar al personal respecto a calidad, definir necesidades de asesoría y proceder a trabajar según los requisitos de la ISO.

Por otro lado, para una correcta implementación del SGC, Cadena (2013) establece una serie de pasos que se muestran en los gráficos 8 y 9:

1) Formación del Equipo	2) Entrenamiento Básico	3) Evaluación Inicial	4) Planeación de la Implementación
<ul style="list-style-type: none"> <li>Definir el equipo del proyecto ISO 9001:2008.</li> <li>Identificación de los facilitadores (líderes de cada área).</li> <li>Presentación y validación de la metodología y actividades para el desarrollo del proyecto.</li> <li>Levantamiento de información relevante para el desarrollo del proyecto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Preparar los talleres de trabajo intensivos o "workshops".</li> <li>Conducción de los workshops para la dirección, gerencia y facilitadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Realización de la auditoría independiente.</li> <li>Análisis de los resultados obtenidos.</li> <li>Elaboración del informe de evaluación inicial del SGC.</li> <li>Validación del alcance y cronograma del proyecto.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definición de la Política de Calidad</li> <li>Diseño del SGC.</li> <li>Contacto inicial con el Órgano Certificador.</li> <li>Identificación de los procedimientos que componen el SGC.</li> <li>Elaboración de la Matriz de Responsabilidades y definición de los equipos de trabajo.</li> <li>Elaboración, presentación y validación del Plan de Implementación Detallado.</li> </ul>

**Gráfico No. 8:** Pasos para implementar un SGC  
**Fuente:** Elaboración propia



**Gráfico No. 9:** Pasos para implementar un SGC  
**Fuente:** Elaboración propia

#### 2.4.7. Diagnóstico inicial de la empresa

Acosta (2010) menciona que entre los primeros pasos del diseño y desarrollo de un SGC es la evaluación inicial de la empresa para verificar la distancia existente entre la gestión actual de la empresa y el modelo de gestión propuesto por la Norma ISO 9001:2008. Este diagnóstico inicial también permite conocer las fortalezas en las cuales se puede apoyar la implementación del SGC y las debilidades que necesitan ser reforzadas.

Además, la realización del diagnóstico inicial y su análisis respectivo, posteriormente permitirá conocer el punto de partida para el diseño del sistema y servir como referencia del esfuerzo y dedicación que serán precisos.

Por ello, es importante que las respuestas reflejen de forma realista la situación de la empresa en relación con los principios de la gestión de calidad y los requisitos de la Norma. (Acosta, 2010)

En el gráfico 10 se puede observar la matriz que contiene cada uno de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 a fin de identificar el cumplimiento de los mismos.

REQUISITOS		Cumplimiento			No Aplica
		Total	Parcial	Nulo	
4. Sistema de Gestión de la Calidad					
4.1.	Requisitos Generales				
4.2.	Requisitos de la documentación				
4.2.1.	Generalidades				
4.2.2.	Manual de la calidad				
4.2.3.	Control de los documentos				
4.2.4.	Control de los registros				
5. Responsabilidades de la Dirección					
5.1.	Compromiso de la dirección				
5.2.	Enfoque al cliente				
5.3.	Política de la Calidad				
5.4.	Planificación				
5.4.1.	Objetivos de la Calidad				
5.4.2.	Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad				
5.5.	Responsabilidad, autoridad y comunicación				
5.5.1.	Responsabilidad y autoridad				
5.5.2.	Representante de la dirección				
5.5.3.	Comunicación interna				
5.6.	Revisión por la dirección				
5.6.1.	Generalidades				
5.6.2.	Información de entrada para la revisión				
5.6.3.	Resultados de la revisión				
6. Gestión de los Recursos					
6.1.	Provisión de recursos				
6.2.	Recursos humanos				
6.2.1.	Generalidades				
6.2.2.	Competencia, formación y toma de conciencia				
6.3.	Infraestructura				
6.4.	Ambiente de trabajo				
7. Realización del Producto					
7.1.	Planificación de la realización del producto				
7.2.	Procesos relacionados con el cliente				
7.2.1.	Determinación de los requisitos relacionados con el producto				
7.2.2.	Revisión de los requisitos relacionados con el producto				
7.2.3.	Comunicación con el cliente				
7.3.	Diseño y desarrollo				
7.3.1.	Planificación del diseño y desarrollo				
7.3.2.	Elementos de entrada para el diseño y desarrollo				
7.3.3.	Resultados del diseño y desarrollo				
7.3.4.	Revisión del diseño y desarrollo				
7.3.5.	Verificación del diseño y desarrollo				
7.3.6.	Validación del diseño y desarrollo				
7.3.7.	Control de los cambios del diseño y desarrollo				
7.4.	Compras				
7.4.1.	Proceso de compras				
7.4.2.	Información de las compras				
7.4.3.	Verificación de los productos comprados				
7.5.	Producción y prestación del servicio				
7.5.1.	Control de la producción y prestación del servicio				
7.5.2.	Validación de los procesos de la producción y prestación del servicio				
7.5.3.	Identificación y trazabilidad				
7.5.4.	Propiedad del cliente				
7.5.5.	Preservación del producto				
7.6.	Control de los equipos de seguimiento y de medición				
8. Medición, Análisis y Mejora					
8.1.	Generalidades				
8.2.	Seguimiento y Medición				
8.2.1.	Satisfacción del cliente				
8.2.2.	Auditoría interna				
8.2.3.	Seguimiento y medición de los procesos				
8.2.4.	Seguimiento y medición del producto				
8.3.	Control del producto no conforme				
8.4.	Análisis de datos				
8.5.	Mejora				
8.5.1.	Mejora continua				
8.5.2.	Acción correctiva				
8.5.3.	Acción preventiva				

**Gráfico No. 10:** Matriz de Cumplimiento de Requisitos de la Norma ISO 9001:2008

**Fuente:** Elaboración propia

### **2.4.8. Certificación**

La certificación es una acción ejecutada por una organización independiente de las partes interesadas, para identificar la conformidad y cumplimiento de los requisitos por parte de la empresa, proceso, producto o persona.

La Certificación es un acto realizado únicamente por entidades que están suficientemente reconocidas y autorizadas para dicha tarea, en nuestro país existen certificadoras como ICONTEC, Bureau Veritas, Aenor, entre otras.

Jabaloyes et al. en su libro *Introducción a la Gestión de Calidad* menciona que el principal objetivo de la certificación es proporcionar los clientes un grado de confianza del bien o servicio que adquieren, además de elevar los estímulos de las empresas por alcanzar la calidad total.

La certificación de calidad es el resultado del proceso por el que los evaluadores o auditores de una entidad de certificación acreditada, examinan la conformidad de una empresa, producto, proceso, servicio o persona de acuerdo a los requisitos de una norma de calidad. Si es conforme con la misma se emite un documento público que da fe del resultado del examen (certificado de calidad). (Jabaloyes, 2010)

La Delegación de México, como representante en la Comisión Interamericana de Puertos (CIP), en 1999 adquirió el compromiso de elaborar un informe cuyo contenido explica el proceso de certificación que las empresas deben seguir para obtener el certificado de calidad.

El proceso de certificación inicia desde el momento en que la organización selecciona al organismo certificador, el mismo que debe ser contactado con

anticipación de dos a tres meses antes de la fecha planeada para la certificación y continúa con una serie de auditorías para verificar el cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008.

**Pre-Auditoria:** Cuando se ha implementado el sistema de calidad en un 80%, es recomendable realizar una pre-auditoria, para evaluar el grado de implementación del sistema y mejorar aquellas áreas donde se obtenga una implementación débil.

**Auditoria de Certificación:** La certificación consiste en realizar una auditoria oficial al sistema de calidad. La cual se lleva a cabo a través de revisiones a la documentación que soporta al sistema para verificar que se cumplirán los requerimientos de la norma aplicable y por medio de entrevistas al personal que confirmen que las actividades son realizadas de manera controlada.

Durante estas auditorías pueden surgir inconformidades del sistema de calidad, las cuales deben ser resueltas en un tiempo no mayor a tres meses.

Después de realizar las auditorias de certificación y de resolver todas las inconformidades (en caso de existir), el organismo certificador otorga el certificado de cumplimiento en un plazo de seis a ocho semanas.

**Auditorias de Seguimiento:** Una vez que el sistema ha sido certificado, este es auditado cada seis meses para verificar que el sistema de calidad continúa implementado y que ha mejorado. (Delegación de México, S/F)

## 2.5. DOCUMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

La documentación de un SGC es útil para lograr la calidad del producto, por lo que es importante definir su tamaño y nivel de complejidad para que se convierta en una herramienta adecuada para lograr el correcto desempeño del sistema. Según la ISO 9001:2008 la documentación solicitada se muestra en el gráfico 10:



**Gráfico No. 11:** Pirámide de la documentación para un SGC  
**Fuente:** Elaboración propia

### **2.5.1. Política y Objetivos de la Calidad**

La Norma ISO 9001:2008 en el literal 5.3 señala que en la política de la calidad se debe incluir el propósito que persigue la organización, el compromiso de que se va a cumplir con los requisitos que establece la norma y de buscar la mejora continua del SGC y su eficacia; debe ser comunicada a toda la empresa y se la debe revisar periódicamente para adaptar al perfil organizacional. Adicionalmente se debe plantear un plan que permita establecer, revisar y evaluar los objetivos de la calidad.

Por otro lado, en el apartado 5.4.1 se explica que los objetivos de la calidad deben ser establecidos en función a las necesidades de la organización, deben ser medibles y deben estar totalmente alineados a la política de la calidad.

### **2.5.2. Manual de la Calidad**

Según la ISO 10013 el manual de la calidad es único para cada organización, es una guía que permite flexibilidad en la definición de la estructura, forma, contenido, o el método de presentación de la documentación del Sistema de Gestión de la Calidad para todos los tipos de organizaciones.

Miño (2008) menciona que el manual de la calidad sirve como guía del SGC e indica mediante referencias los documentos que cumplen con los requisitos de la ISO 9001:2008, además especifica quién y cómo interactúan con el sistema de calidad, mencionando los recursos económicos y tecnológicos requeridos.

La Norma ISO 9001:2008 en el punto 4.2.2 establece que en el manual se debe incluir:

- a) Alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.
- b) Procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos.
- c) Descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.

Nava Carbellido (2010) indica que en el manual de la calidad también se debe incluir los pilares básicos de la gestión, los cuáles son los siguientes:

1. *Responsabilidad de la dirección:* En este punto los altos directivos de las organizaciones deben demostrar su compromiso con el SGC y con la mejora continua a través de la política y objetivos de la calidad, realizando revisiones al sistema y asegurando la disponibilidad de recursos necesarios.
2. *Gestión de los recursos:* En este apartado se debe determinar y especificar los recursos precisos para el diseño, desarrollo e implementación del SGC, también se incluye el personal, formación, habilidades, experiencia y capacitación que ellos necesitan para un adecuado manejo del sistema de calidad. Del mismo modo se debe detallar la infraestructura necesaria para lograr cumplir con todos los requisitos de la Norma ISO.
3. *Realización del producto:* Las organizaciones tienen la obligación de planificar, desarrollar y controlar todos los procesos inherentes a la realización del producto, adicionalmente se debe indicar los parámetros de aceptación o rechazo del producto.

4. *Medición, análisis y mejora*: En este literal hay que planificar e implementar todos aquellos procesos relacionados al seguimiento, medición, análisis y mejora del SGC para asegurar la mejora continua y efectividad organizacional. Se debe especificar los métodos aplicables en la empresa a través de procedimientos documentados.

En la tabla 5 se puede observar la estructura que los manuales de la calidad deben mantener.

TEMA	DETALLE
<b>Generalidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– <i>Caracterización de la empresa</i>: incluir información que permita conocer a la empresa, tal como reseña histórica, estructura organizacional, productos y/o servicios, clientes y proveedores potenciales.</li> <li>– <i>Direccionamiento estratégico</i>: añadir la misión, visión, objetivos, valores y políticas organizacionales.</li> <li>– <i>Declaraciones de la alta dirección</i>: en esta sección se incluye los requisitos del literal 4 de la norma, como el alcance, la política y objetivos de la calidad; incluyendo el personal involucrado con el sistema.</li> </ul>
<b>Objetivo y Campo de Aplicación</b>	En este apartado del manual se agrega los requisitos de la Norma ISO, que se cumplen y se excluyen, además de una declaración del representante de la compañía de conocimiento del marco legal que afecta a la misma.
<b>Términos y Definiciones</b>	Indicar términos o abreviaturas que requieran ser aclarados para una comprensión correcta por parte del lector.
<b>Descripción del SGC</b>	Detallar los pilares fundamentales del SGC, es decir, los puntos 5, 6, 7 y 8 de la norma base.
<b>Anexos</b>	Añadir cualquier tipo de información, formatos o registros que faciliten el manejo y comprensión del manual.

**Tabla No. 5:** Estructura del manual de la calidad

**Fuente:** Elaboración propia

### 2.5.3. Manual de Procedimientos

El manual de procedimientos es un documento en el que se debe incluir todos aquellos requeridos por la norma ISO 9001:2008 y los adicionales que sean



necesarios para el SGC. El equipo conformado para desempeñar este trabajo debe definir una estructura y formato estándar para mantener un orden y esquema similar. (Nava, 2010)

Báez (2008), plantea que la estructura de los procedimientos requeridos por la Norma ISO 9001:2008 debe incluir el título del procedimiento, propósito u objetivo, alcance, responsabilidades, términos y definiciones, procedimiento, y si es necesario anexos; además de añadir los responsables de la elaboración, revisión y aprobación del documento y por último pero no menos importante el control de cambios.

En la tabla 6 se detalla cada uno de los temas que son parte de la estructura básica de un procedimiento.

TEMA	DETALLE
<b>Carátula</b>	Incluye el nombre del documento, además de: – <i>Cuadro de Responsabilidades</i> : Incluir las personas encargadas de la elaboración, revisión y aprobación del procedimiento. – <i>Control de Cambios</i> : Indica los cambios realizados a las versiones obsoletas de un procedimiento.
<b>Objetivo</b>	Define el propósito fundamental del procedimiento
<b>Alcance</b>	Describe el campo de acción del documento.
<b>Responsabilidades</b>	Designa a las personas encargadas de la ejecución y supervisión del documento.
<b>Términos y Definiciones</b>	Indica términos o abreviaturas que requieran ser aclarados para una comprensión correcta por parte del lector.
<b>Políticas</b>	Detallan los lineamientos que rigen al procedimiento y su posterior ejecución.
<b>Desarrollo</b>	Describe en orden cronológico el conjunto de actividades necesarias para ejecutar el procedimiento.
<b>Anexos</b>	Incluye registros, tablas u otro material que se utilizan para mantener bajo control el procedimiento.

**Tabla No. 6:** Contenido de un procedimiento

**Fuente:** Báez, José (2008)

#### **2.5.4. Registros**

La Norma ISO 9000:2005 en el apartado 2.7.2 literal f señala que un registro es un documento que proporciona evidencia objetiva de las actividades realizadas o de los resultados obtenidos.

Sin embargo, José Luis Palacios (2012) asevera que éstos documentos se pueden incluir como anexos en el manual de procedimientos, siempre y cuando tengan un código legible y en los procedimientos se mencione e identifique claramente a los registros requeridos.

### **3. DIAGNÓSTICO INICIAL Y EVALUACIÓN DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008**

#### **3.1. CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA NORMA ISO 9001:2008**

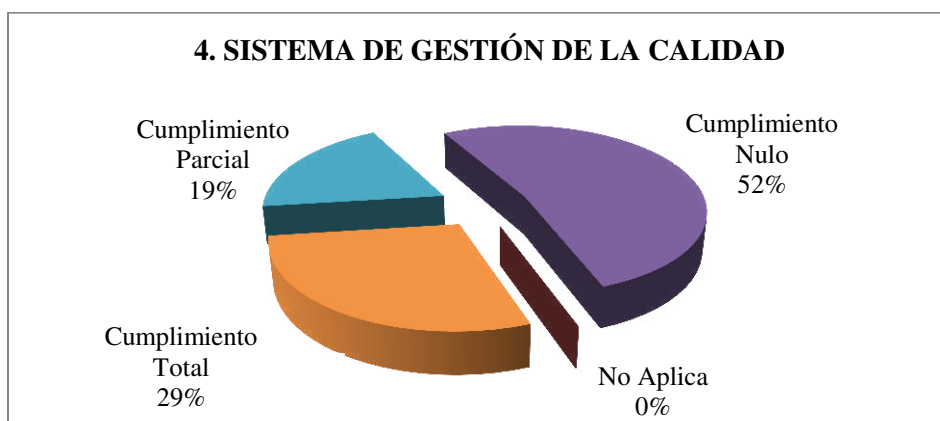
Para identificar el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 9001:2008 de la empresa La Competencia S.A. se ha realizado entrevistas a los ingenieros Luis Guevara, Gerente de Operaciones; José Balseca, Coordinador de Sistemas y Juan Carlos Alemán, Gerente de Comercialización, quienes colaboraron con la información para desarrollar la matriz de evaluación inicial.

En el anexo 2 se determinan todos los requerimientos establecidos por la Norma ISO 9001:2008 junto con el grado de cumplimiento de la empresa en estudio, de esta manera se puede tener pleno conocimiento de la situación actual de la organización con relación al cumplimiento de requisitos de la norma de calidad.

##### **3.1.1. Diagnóstico de la situación actual de la empresa referente a los SGC**

Después de realizada la evaluación de la situación actual de la empresa La Competencia S.A., posteriormente se analizó punto por punto de la Norma ISO 9001:2008 cada uno de los requisitos establecidos y se verificó cuales si cumple la organización, aquellos que tienen un cumplimiento parcial y cumplimiento nulo. Por lo que se puede observar en el gráfico 12 que la organización no

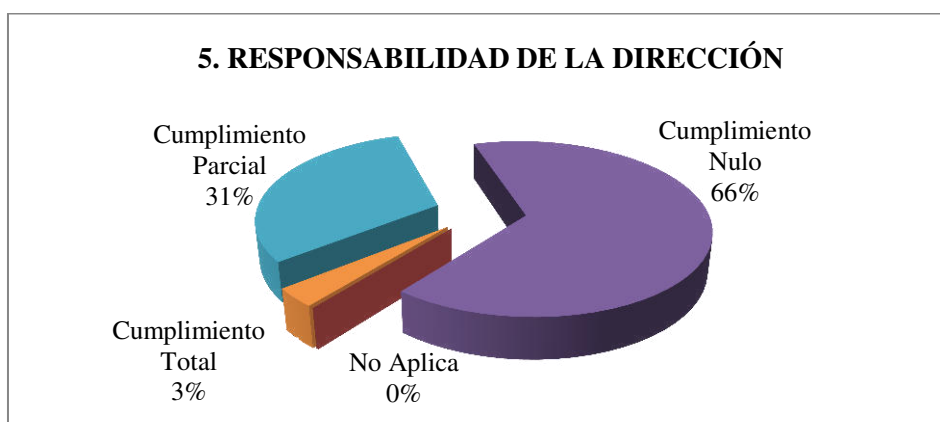
cumple en un 52% con los requisitos requeridos por la norma en el punto 4, el mismo que describe la gestión por procesos que las empresas deben implantar y la documentación requerida por el sistema.



**Gráfico No. 12:** Porcentaje de cumplimiento de LCSA en el requisito 4 de la ISO 9001:2008

**Fuente:** Elaboración propia

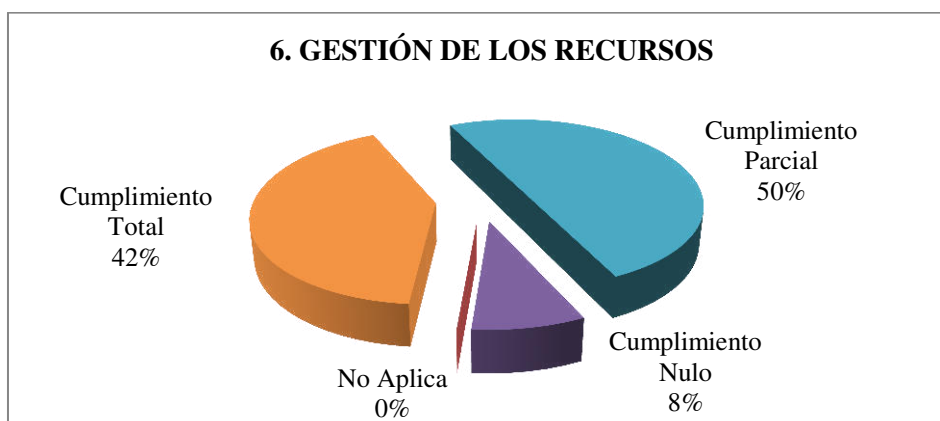
Por otro lado, en el gráfico 13 se muestra que en el ítem 5 de la norma, el cual hace referencia a la labor delegada a la Dirección Organizacional para un adecuado manejo del SGC, también tiene un porcentaje de no cumplimiento muy alto, alcanzando el 66%, seguido de un 31% que corresponde al cumplimiento parcial de ciertos requisitos y de un 3% de cumplimiento total.



**Gráfico No. 13:** Porcentaje de cumplimiento de LCSA en el requisito 5 de la ISO 9001:2008

**Fuente:** Elaboración propia

En el apartado 6 de la norma, La Competencia S.A. cumple parcialmente con un 50%, mientras que el 42% hace referencia a un cumplimiento total y apenas un 8% no cumple, estos valores se pueden observar en el gráfico 14, a continuación.



**Gráfico No. 14:** Porcentaje de cumplimiento de LCSA en el requisito 6 de la ISO 9001:2008

**Fuente:** Elaboración propia

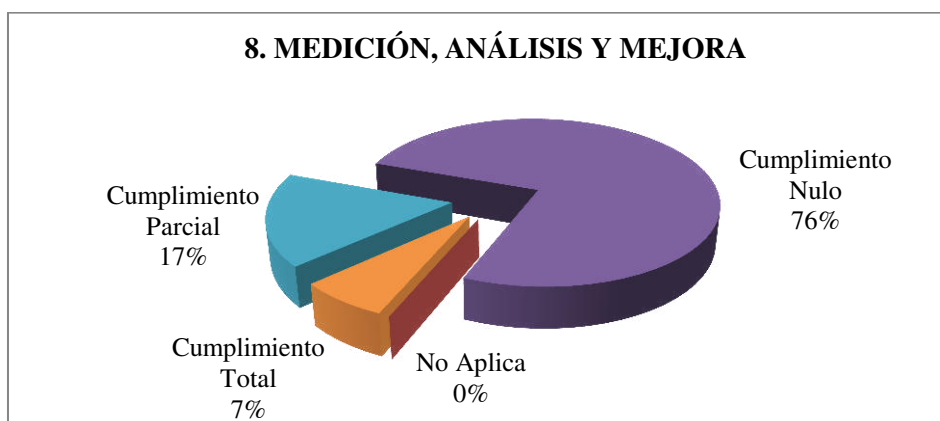
Adicionalmente, en el literal 7 de la norma, se hace alusión a la realización del producto y su correcta planificación, el caso en estudio tiene un cumplimiento nulo del 20%, mientras que el otro 80% está repartido 15% de cumplimiento parcial, 17% cumplimiento total y el 48% de requisitos no aplica con la realidad de la empresa, dado que no se realiza diseño y desarrollo de productos. En el gráfico 15 se puede observar de una forma más clara y dinámica.



**Gráfico No. 15:** Porcentaje de cumplimiento de LCSA en el requisito 6 de la ISO 9001:2008

**Fuente:** Elaboración propia

En el gráfico 16 muestra el porcentaje de cumplimiento de los requisitos en el apartado 8 de la ISO 9001:2008, en el mismo que se pretende alcanzar la mejora continua empresarial.



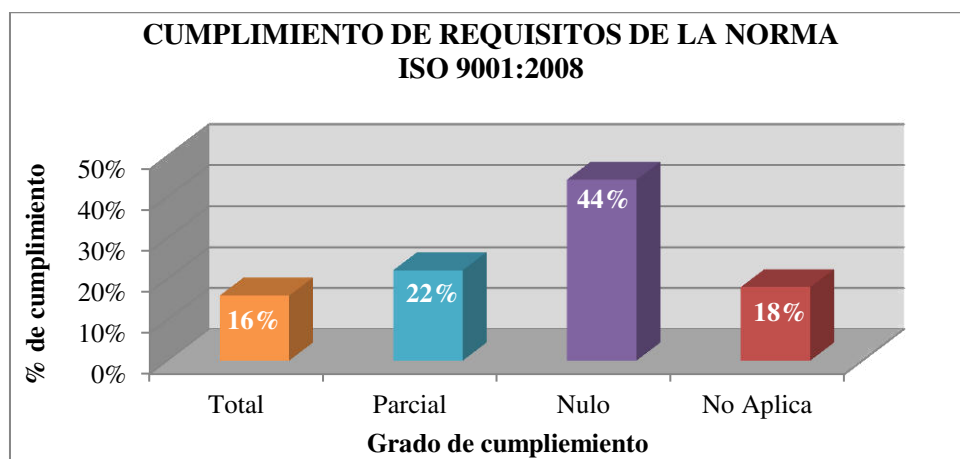
**Gráfico No. 16:** Porcentaje de cumplimiento de LCSA en el requisito 6 de la ISO 9001:2008

**Fuente:** Elaboración propia

### **3.1.2. Criterios observados del cumplimiento de requisitos establecidos en la Norma ISO 9001:2008**

De acuerdo al análisis realizado, se puede concluir de manera drástica que la empresa La Competencia S.A. requiere de un Sistema de Gestión de la Calidad, debido a que su administración actualmente no está cumpliendo con el objetivo principal de la empresa, el cual es generar mayores ventas y captar mayor porcentaje de participación en el mercado, y eso se debe al grado de cumplimiento de requisitos bajo que la empresa posee y a la exclusión de parte de muchos clientes que prefieren aquellas empresas que si se encuentran certificadas.

En el gráfico 17, se muestra de una manera global la situación actual de La Competencia S.A. frente a los requisitos planteados por la Norma ISO 9001:2008, lo cual señala de forma clara que la organización necesita implantar un SGC para abarcar todos los requerimientos.



**Gráfico No. 17:** Situación actual de LCSA frente a los requisitos de la norma ISO 9001:2008  
**Fuente:** Elaboración propia

Por otro lado, es conveniente que la alta dirección de la empresa se predisponga al desarrollo e implementación del SGC, ya que a través de esta herramienta los beneficios para la misma serán mucho más evidentes tanto operacional como económicamente.

También se debería mejorar las actividades relacionadas con el producto, ya que en el anexo 2 se puede visualizar que muchas de las que intervienen en estos procesos se hallan desordenadas y un tanto descuidadas, lo que genera malestar en los clientes y un marketing no directo negativo para la institución.

Finalmente, cabe destacar que en la gestión de los recursos, ésta empresa se encuentra mejor situada que en el resto de apartados, lo cual es potencial para la empresa y se puede aprovechar esta ventaja organizacional.

### 3.2. DETERMINACIÓN Y DEFINICIÓN DE LOS PROCESOS ACTUALES REFERENTES AL SGC EN LA COMPETENCIA S.A.

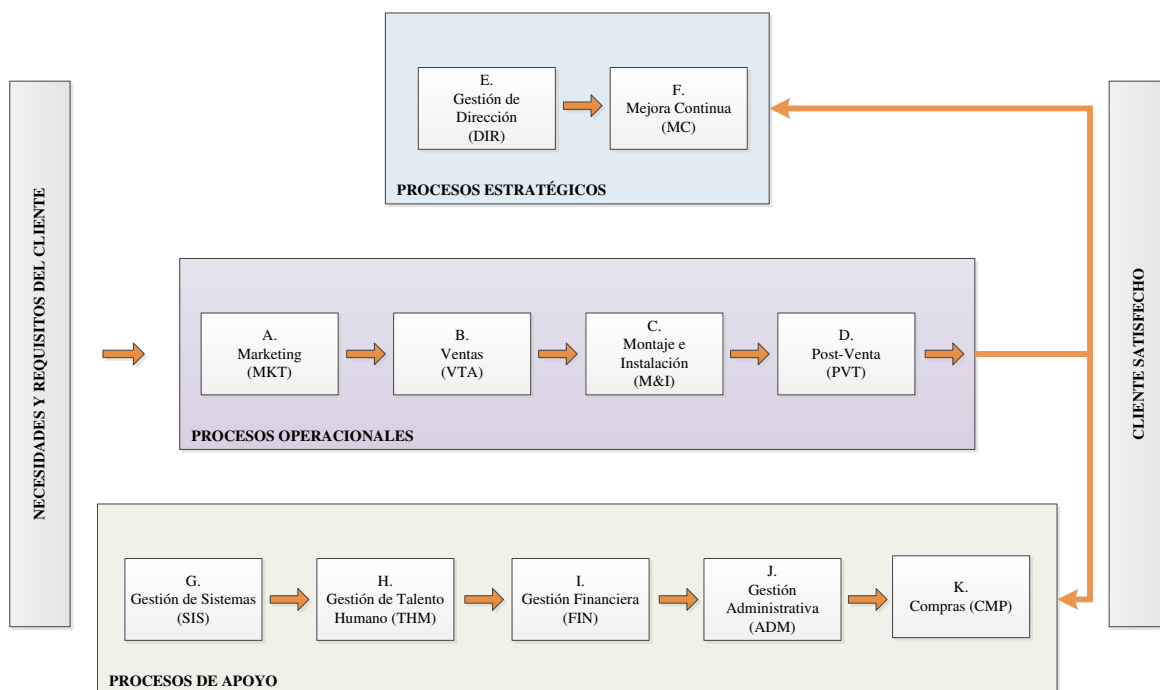
Se ha diseñado la cadena de valor de la empresa caso en estudio, la misma que se ha basado en la información recopilada mediante entrevistas y charlas con el personal que labora dentro de la organización, de tal forma que en el gráfico 18 se presenta el trabajo realizado.



**Gráfico No. 18:** Cadena de valor de La Competencia S.A.  
**Fuente:** Elaboración propia

A partir de esta herramienta se ha diseñado y elaborado el mapa de procesos de la organización, el mismo que se muestra en el gráfico 19.





**Gráfico No. 19:** Mapa de procesos de La Competencia S.A.

**Fuente:** Elaboración propia

En la tabla 7, se detalla el inventario de procesos de la empresa La Competencia S.A.

PROCESO	CÓDIGO
<b>MARKETING</b>	<b>A.</b>
<b>VENTAS</b>	<b>B.</b>
<b>MONTAJE E INSTALACIÓN</b>	<b>C.</b>
Montaje del equipo	C.1.
Instalación y configuración del equipo	C.2.
Realizar pruebas del equipo	C.3.
Implementación del sistema	C.4.
Realizar control de calidad	C.5.
Reparar equipos	C.6.
<b>POST-VENTA</b>	<b>D.</b>
Realizar encuestas de satisfacción	D.1.
Atención de quejas, reclamos y sugerencias	D.2.
Gestión de garantías	D.3.
<b>GESTIÓN DE DIRECCIÓN</b>	<b>E.</b>
<b>MEJORA CONTINUA</b>	<b>F.</b>
Planificación del mejoramiento	F.1.
Control de documentos y registros	F.2.
Realizar revisiones	F.3.
<b>GESTIÓN DE SISTEMAS</b>	<b>G.</b>
Desarrollo interno	G.1.
Mantenimiento de software y hardware	G.2.
Administración de infraestructura tecnológica	G.3.
Gestión de redes y seguridades	G.4.
<b>GESTIÓN DE TALENTO HUMANO</b>	<b>H.</b>

Captación de personal	H.1.
Desvinculación del personal	H.2.
Administración del personal	H.3.
<b>GESTIÓN FINANCIERA</b>	<b>I.</b>
Realizar presupuestos	I.1.
Realizar cobros	I.2.
Realizar pagos	I.3.
Gestión de contabilidad	I.4.
Adquisición de activos	I.5.
<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>	<b>J.</b>
Control de inventarios	J.1.
Realizar consultas legales	J.2.
Realizar limpieza	J.3.
<b>COMPRAS</b>	<b>K.</b>
Selección y evaluación de proveedores	K.1.
Recepción de requerimientos de compra	K.2.
Realizar la compra	K.3.
Recepción de mercaderías	K.4.

**Tabla No. 7:** Inventario de Procesos de La Competencia S.A.

**Fuente:** Elaboración propia

Mediante la herramienta de priorización de procesos se ha identificado aquellos que tienen mayor relación con el cliente y aquellos que no influyen directamente sobre los mismos. De tal manera que en el anexo 3, se puede observar los procesos y subprocesos que deben ser analizados para el diseño de la documentación del SGC según la Norma ISO 9001:2008.

### 3.3. ESTANDARIZACIÓN DE LOS PROCESOS REFERENTES AL SGC QUE SE REALIZAN EN LA COMPETENCIA S.A.

Una vez que se ha identificado los procesos que tienen relación con el cliente en la empresa La Competencia S.A., se ha procedido a estandarizarlos, de tal forma que en el anexo 4 se visualiza los diagramas de flujo de cada uno de estos procesos y subprocesos.

Mientras que en el anexo 5 se muestra de una manera más ampliada y detallada la caracterización de los procesos en estudio.

#### **4. DISEÑO DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD BASADO EN LA NORMA ISO 9001:2008**

##### **4.1. ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN BÁSICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD**

En esta sección se desarrollará el Manual de la Calidad y el Manual de Procedimientos que permitirán a la organización alinearse y cumplir con los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2008.

##### **4.2. MANUAL DE LA CALIDAD**

El Manual de la Calidad para el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa La Competencia S.A. mantendrá la estructura que se ha determinado en el literal 2.4.2. De tal forma que en el anexo 6 se puede apreciar dicho documento.

##### **4.3. MANUAL DE PROCEDIMIENTOS**

El Manual de Procedimientos que se ha elaborado para la empresa La Competencia S.A. se encuentra en el anexo 7 de este trabajo. Sin embargo, la estructura establecida para cada uno de los procedimientos es la definida en el literal 2.4.3.

## **5. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1. CONCLUSIONES**

1. La situación actual de la empresa frente al porcentaje de cumplimiento de los requisitos establecidos por la Norma ISO 9001:2008 es de un 16% de cumplimiento total, el 22% corresponde a un cumplimiento parcial, mientras que el 44% de requisitos no se cumplen y finalmente el 18% no aplica a la organización.
2. En la empresa La Competencia S.A. no se tenían definidos los procesos institucionales ya que cada persona los realizaba en base a su experiencia y buenos criterios.
3. En la realización de este trabajo de titulación, se pudo evidenciar que la empresa contaba con algunos procedimientos los cuáles no mantenían una estructura común ni se encontraban difundidos internamente.
4. La Competencia S.A. inicialmente tenía un mapa de procesos, el mismo que no estaba bien diseñado ni adaptado a la realidad de la organización, razón por la cual se ha establecido una propuesta.
5. Se pudo evidenciar la buena voluntad y predisposición de los colaboradores de la empresa para la realización de sus funciones diarias, sin embargo, se identificó que no existe una cultura de calidad.

## 5.2. RECOMENDACIONES

1. La alta dirección de la empresa debe disponer de recursos para que la organización trabaje con un sistema de gestión de la calidad, debido a que los beneficios que éste ofrece a las organizaciones son ampliamente identificables.
2. La Competencia S.A. debe considerar que el enfoque al cliente es primordial para trabajar con un SGC, de tal forma que al analizar los procesos que tienen relación directa con ellos, indica los procesos que deben ser atendidos con mayor minuciosidad.
3. La documentación que es parte del SGC debe ser revisada cada determinado periodo de tiempo, con el objetivo de actualizarlos y mejorar continuamente las operaciones del negocio.
4. La Competencia S.A. debería optar por trabajar en la implementación de una cultura de calidad para mejorar sus operaciones y la satisfacción de sus clientes.
5. La Competencia S.A. debe elaborar la cantidad de procedimientos adicionales que considere necesarios para el correcto funcionamiento de la empresa, evitando la burocratización y el entorpecimiento de las actividades internas.

## BIBLIOGRAFÍA

### Libros y monografías:

- Acosta, M. C. (2010). *Diseño de un sistema de gestión de calidad basado en la Norma ISO 9001:2008 para la empresa industrial comercializadora SOLINES en la ciudad de Quito*. Obtenido de <http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/2620/1/CD-3303.pdf>
- Agudelo, L. (2007). *Gestión por procesos*. Medellín, Colombia: ICONTEC.
- Chiavenato, I. (2006). *Introducción a la teoría general de la administración*. México: McGrawHill.
- Daza, C. (2013). *Fundamentos de administración de operaciones*. Quito, Ecuador: Mgasar Consultores.
- Delegación de México. (S/F). *El Proceso de Certificación ISO 9000 en el Puerto Tampico*. México.
- Gutierrez, H. (2010). *Calidad total y productividad*. México: McGrawHill.
- Harrington, J. (1993). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Interamericana.
- Jabaloyes, J. (2010). *Introducción a la Gestión de la Calidad*. Valencia: UPV.
- López, G. (2012). *Diseño, estandarización de procesos y propuesta de implementación en el servicio de hospitalización del Hospital Nanegalito*. Quito, Ecuador.
- Miño, J. (2008). *Diseño de un Sistema de Gestión de Calidad, basado en la norma iso 9001:2008, para el proceso de comercialización de la empresa D&Bond C.A.* Obtenido de <http://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/923/6/CD-1797.pdf>
- Nava, V. M. (2010). *ISO 9001:2008 Elementos para conocer e implantar la norma de calidad para la mejora continua*. México: Limusa.
- Palacios, L. (2012). *Administración de la calidad*. Mexico: Trillas.
- Pérez, J. (2010). *Gestión por procesos*. Madrid, España: Esic.
- Porter, M. (2010). *Ventaja competitiva : creación y sostenibilidad de un rendimiento superior*. Madrid, España.

Roure, J., Moñino, M., & Rodríguez-Badal, M. (1997). *La gestión por procesos*. Barcelona, España.

Senlle, A. (2000). *ISO 9000:2000 Calidad y Excelencia: Todo lo que se tiene que conocer para implantar y mantener un sistema de gestión de la calidad y avanzar por el camino de la excelencia*. Barcelona: Gestión 2000.

Villavicencio, D., & Salinas, M. (2002). *La gestión del conocimiento productivo: Las Normas ISO y los sistemas de aseguramiento de calidad*. Obtenido de <http://www.hacienda.go.cr/centro/datos/Articulo/La%20gestion%20del%20conocimiento%20productivo.pdf>

### **Páginas Web:**

La Competencia S.A. (2012). *La Competencia S.A.* Obtenido de <http://www.competencia.com.ec/>

### **Documentos en línea:**

Cadena, J. (2013). *Fundamentos de la Norma ISO 9001:2008*. Quito.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (2005). *Sistemas de gestión de la calidad - Fundamentos y vocabulario*. Bogotá, Colombia: ICONTEC.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (2008). *Sistemas de gestión de la calidad - Requisitos*. Bogotá, Colombia: ICONTEC.

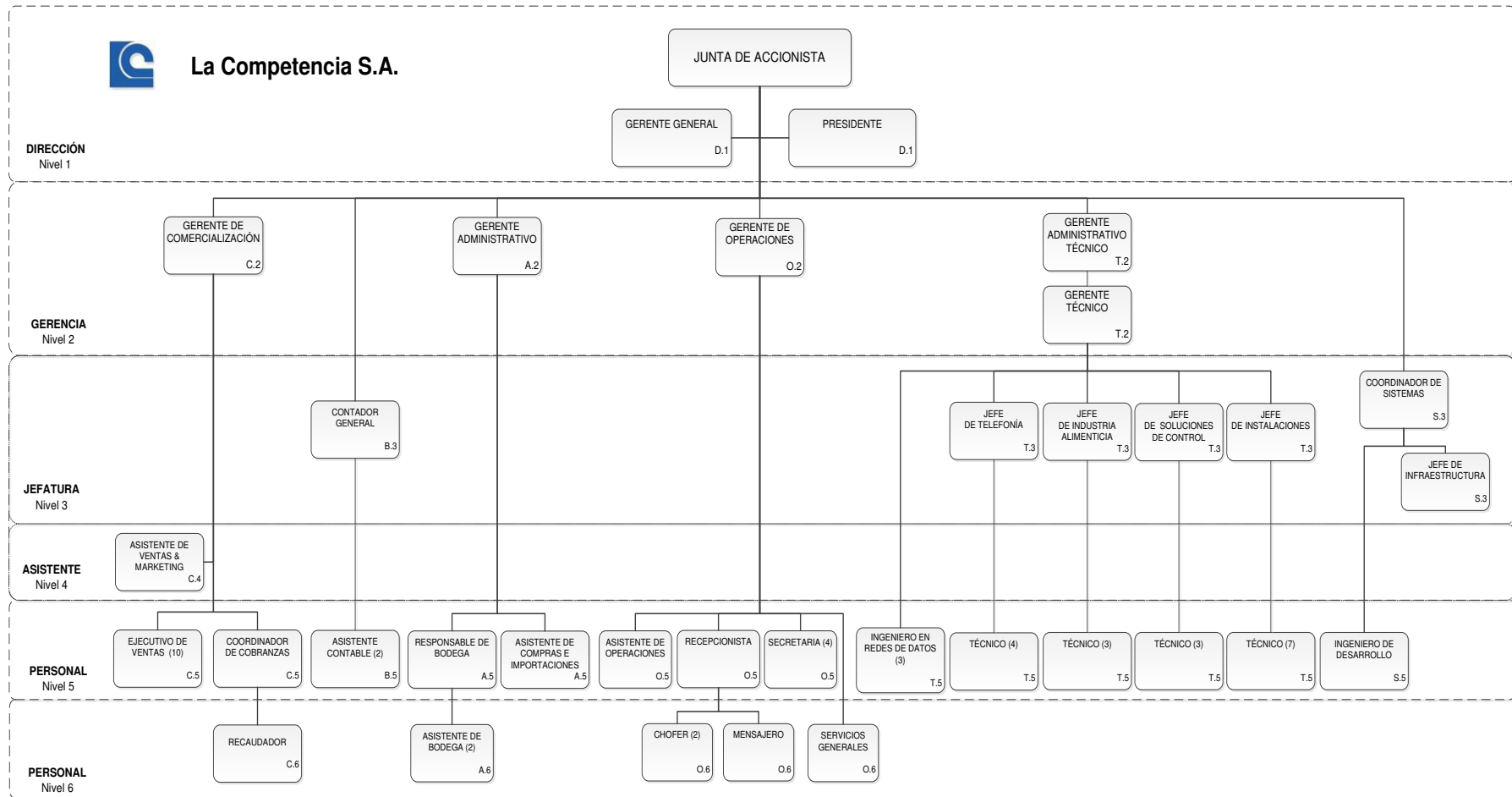
La Competencia S.A. (2013). *Catálogo de Productos*. *Catálogo de Productos*. Quito, Ecuador.



## **ANEXOS**

## ANEXO 1

### ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL



Fuente: La Competencia S.A.

## ANEXO 2

### MATRIZ DE CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS

REQUISITOS		Cumplimiento			No
		Total	Parcial	Nulo	Aplica
<b>4. Sistema de Gestión de la Calidad</b>					
<b>4.1. Requisitos Generales</b>					
a)	Determinar los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización.			X	
b)	Determinar la secuencia e interacción de estos procesos.			X	
c)	Determinar los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.			X	
d)	Asegurarse de la disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos.			X	
e)	Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos.			X	
f)	Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.			X	
<b>4.2. Requisitos de la documentación</b>					
<b>4.2.1. Generalidades</b>					
a)	Declaraciones documentadas de una política de la calidad y de objetivos de la calidad.	X			
b)	Un manual de la calidad.			X	
c)	Los procedimientos documentados y los registros requeridos por esta Norma Internacional.		X		
d)	Los documentos, incluidos los registros que la organización determina que son necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos.		X		
<b>4.2.2. Manual de la calidad</b>					
a)	El alcance del sistema de gestión de la calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión.			X	
b)	Los procedimientos documentados establecidos para el sistema de gestión de la calidad, o referencia a los mismos.			X	
c)	Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de la calidad.			X	
<b>4.2.3. Control de los documentos</b>					
a)	Aprobar los documentos en cuanto a su adecuación antes de su emisión.	X			
b)	Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario y aprobarlos nuevamente.	X			
c)	Asegurarse de que se identifican los cambios y el estado de la versión vigente de los documentos.	X			
d)	Asegurarse de que las versiones pertinentes de los documentos aplicables se encuentran disponibles en los puntos de uso.	X			
e)	Asegurarse de que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.	X			
f)	Asegurarse de que los documentos de origen externo, que la organización determina que son necesarios para la planificación y la operación del sistema de gestión de la calidad, se identifican y que se controla su distribución.			X	
g)	Prevenir el uso no intencionado de documentos obsoletos, y aplicarles una identificación adecuada en el caso de que se mantengan por cualquier razón.		X		
<b>4.2.4. Control de los registros</b>			X		
<b>5. Responsabilidades de la Dirección</b>					
<b>5.1. Compromiso de la dirección</b>					
a)	Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios.		X		
b)	Estableciendo la política de la calidad.	X			
c)	Asegurando que se establecen los objetivos de la calidad.			X	
d)	Llevando a cabo las revisiones por la dirección.			X	
e)	Asegurando la disponibilidad de recursos.			X	
<b>5.2. Enfoque al cliente</b>					
<b>5.3. Política de la Calidad</b>					

a)	Es adecuada al propósito de la organización.		X		
b)	Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.			X	
c)	Proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de la calidad.			X	
d)	Es comunicada y entendida dentro de la organización.		X		
e)	Es revisada para su continua adecuación.			X	
<b>5.4. Planificación</b>					
5.4.1.	Objetivos de la Calidad			X	
5.4.2.	Planificación del Sistema de Gestión de la Calidad				
a)	La planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el apartado 4.1, así como los objetivos de la calidad.			X	
b)	Se mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en éste.			X	
<b>5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación</b>					
5.5.1.	Responsabilidad y autoridad			X	
5.5.2.	Representante de la dirección				
a)	Asegurarse de que se establecen, implementan y mantienen los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.		X		
b)	Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.		X		
c)	Asegurarse de que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.		X		
5.5.3.	Comunicación interna			X	
<b>5.6. Revisión por la dirección</b>					
5.6.1.	Generalidades			X	
5.6.2.	Información de entrada para la revisión				
a)	Los resultados de auditorías.		X		
b)	La retroalimentación del cliente.		X		
c)	El desempeño de los procesos y la conformidad del producto.		X		
d)	El estado de las acciones correctivas y preventivas.			X	
e)	Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.			X	
f)	Los cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad.			X	
g)	Las recomendaciones para la mejora.			X	
5.6.3.	Resultados de la revisión				
a)	La mejora de la eficacia del sistema de gestión de la calidad y sus procesos.			X	
b)	La mejora del producto en relación con los requisitos del cliente.			X	
c)	Las necesidades de recursos.			X	

6. Gestión de los Recursos					
<b>6.1. Provisión de recursos</b>					
a)	Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia.			X	
b)	Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.		X		
<b>6.2. Recursos humanos</b>					
6.2.1.	Generalidades		X		
6.2.2.	Competencia, formación y toma de conciencia				
a)	Determinar la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afectan a la conformidad con los requisitos del producto.		X		
b)	Cuando sea aplicable, proporcionar formación o tomar otras acciones para lograr la competencia necesaria.		X		
c)	Evaluar la eficacia de las acciones tomadas.		X		
d)	Asegurarse de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad.		X		
e)	Mantener los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencia.	X			
<b>6.3. Infraestructura</b>					
a)	Edificios, espacio de trabajo y servicios asociados.	X			
b)	Equipo para los procesos (tanto hardware como software).	X			

	c)	Servicios de apoyo (tales como transporte, comunicación o sistemas de información).	X			
6.4. Ambiente de trabajo			X			
7. Realización del Producto						
7.1. Planificación de la realización del producto						
	a)	Los objetivos de la calidad y los requisitos para el producto.			X	
	b)	La necesidad de establecer procesos y documentos, y de proporcionar recursos específicos para el producto.			X	
	c)	Las actividades requeridas de verificación, validación, seguimiento, medición, inspección y ensayo/prueba específicas para el producto así como los criterios para la aceptación del mismo.			X	
	d)	Los registros que sean necesarios para proporcionar evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen los requisitos.			X	
7.2. Procesos relacionados con el cliente						
7.2.1. Determinación de los requisitos relacionados con el producto						
	a)	Los requisitos especificados por el cliente, incluyendo los requisitos para las actividades de entrega y las posteriores a la misma.		X		
	b)	Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso especificado o para el uso previsto, cuando sea conocido.		X		
	c)	Los requisitos legales y reglamentarios aplicables al producto.			X	
	d)	Cualquier requisito adicional que la organización considere necesario.			X	
7.2.2. Revisión de los requisitos relacionados con el producto						
	a)	Están definidos los requisitos del producto.	X			
	b)	Están resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del contrato o pedido y los expresados previamente.	X			
	c)	La organización tiene la capacidad para cumplir con los requisitos definidos.	X			
7.2.3. Comunicación con el cliente						
	a)	La información sobre el producto.	X			
	b)	Las consultas, contratos o atención de pedidos, incluyendo las modificaciones.	X			
	c)	La retroalimentación del cliente, incluyendo sus quejas.		X		
7.3. Diseño y desarrollo						
7.3.1. Planificación del diseño y desarrollo						
	a)	Las etapas del diseño y desarrollo.				X
	b)	La revisión, verificación y validación, apropiadas para cada etapa del diseño y desarrollo.				X
	c)	Las responsabilidades y autoridades para el diseño y desarrollo.				X
7.3.2. Elementos de entrada para el diseño y desarrollo						
	a)	Los requisitos funcionales y de desempeño.				X
	b)	Los requisitos legales y reglamentarios aplicables.				X
	c)	La información proveniente de diseños previos similares, cuando sea aplicable.				X
	d)	Cualquier otro requisito esencial para el diseño y desarrollo.				X
7.3.3. Resultados del diseño y desarrollo						
	a)	Cumplir los requisitos de los elementos de entrada para el diseño y desarrollo.				X
	b)	Proporcionar información apropiada para la compra, la producción y la prestación del servicio.				X
	c)	Contener o hacer referencia a los criterios de aceptación del producto.				X
	d)	Especificar las características del producto que son esenciales para el uso seguro y correcto.				X
7.3.4. Revisión del diseño y desarrollo						
	a)	Evaluar la capacidad de los resultados de diseño y desarrollo para cumplir los requisitos.				X
	b)	Identificar cualquier problema y proponer las acciones necesarias.				X
7.3.5. Verificación del diseño y desarrollo						X
7.3.6. Validación del diseño y desarrollo						X
7.3.7. Control de los cambios del diseño y desarrollo						X
7.4. Compras						
7.4.1. Proceso de compras				X		
7.4.2. Información de las compras						

	a)	Los requisitos para la aprobación del producto, procedimientos, procesos y equipos.			X	
	b)	Los requisitos para la calificación del personal.		X		
	c)	Los requisitos del sistema de gestión de la calidad.			X	
7.4.3.		Verificación de los productos comprados		X		
<b>7.5. Producción y prestación del servicio</b>						
7.5.1.		Control de la producción y prestación del servicio				
	a)	La disponibilidad de información que describa las características del producto.	X			
	b)	La disponibilidad de instrucciones de trabajo, cuando sea necesario.		X		
	c)	El uso del equipo apropiado.	X			
	d)	La disponibilidad y uso de equipos de seguimiento y medición.			X	
	e)	La implementación del seguimiento y de la medición.			X	
	f)	La implementación de actividades de liberación, entrega y posteriores a la entrega del producto.			X	
7.5.2.		Validación de los procesos de la producción y prestación del servicio				
	a)	Los criterios definidos para la revisión y aprobación de los procesos.				X
	b)	La aprobación de los equipos y la calificación del personal.				X
	c)	El uso de métodos y procedimientos específicos.				X
	d)	Los requisitos de los registros.				X
	e)	La revalidación.				X
7.5.3.		Identificación y trazabilidad		X		
7.5.4.		Propiedad del cliente	X			
7.5.5.		Preservación del producto	X			
<b>7.6. Control de los equipos de seguimiento y de medición</b>						
	a)	Calibrarse o verificarse, o ambos, a intervalos especificados o antes de su utilización, comparado con patrones de medición trazables a patrones de medición internacionales o nacionales; cuando no existan tales patrones debe registrarse la base utilizada para la calibración o la verificación.				X
	b)	Ajustarse o reajustarse según sea necesario.				X
	c)	Estar identificado para poder determinar su estado de calibración.				X
	d)	Protegerse contra ajustes que pudieran invalidar el resultado de la medición.				X
	e)	Protegerse contra los daños y el deterioro durante la manipulación, el mantenimiento y el almacenamiento.				X
<b>8. Medición, Análisis y Mejora</b>						
<b>8.1. Generalidades</b>						
	a)	Mostrar la conformidad con los requisitos del producto.			X	
	b)	Asegurarse de la conformidad del sistema de gestión de la calidad.			X	
	c)	Mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad.			X	
<b>8.2. Seguimiento y Medición</b>						
8.2.1.		Satisfacción del cliente	X			
8.2.2.		Auditoría interna				
	a)	Es conforme con las disposiciones planificadas, con los requisitos de esta Norma Internacional y con los requisitos del sistema de gestión de la calidad establecidos por la organización.			X	
	b)	Se ha implementado y se mantiene de manera eficaz.			X	
8.2.3.		Seguimiento y medición de los procesos			X	
8.2.4.		Seguimiento y medición del producto			X	
<b>8.3. Control del producto no conforme</b>						
	a)	Tomando acciones para eliminar la no conformidad detectada.		X		
	b)	Autorizando su uso, liberación o aceptación bajo concesión por una autoridad pertinente, aplicable, por el cliente.		X		
	c)	Tomando acciones para impedir su uso o aplicación prevista originalmente.			X	
	d)	Tomando acciones apropiadas a los efectos, reales o potenciales, de la no conformidad cuando se detecta un producto no conforme después de su entrega o cuando ya ha comenzado su uso.		X		
<b>8.4. Análisis de datos</b>						
	a)	La satisfacción del cliente.	X			
	b)	La conformidad con los requisitos del producto.			X	
	c)	Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.			X	
	d)	Los proveedores.		X		

<b>8.5.</b>	<b>Mejora</b>				
8.5.1.	Mejora continua			X	
8.5.2.	Acción correctiva				
a)	Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes).			X	
b)	Determinar las causas de las no conformidades.			X	
c)	Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.			X	
d)	Determinar e implementar las acciones necesarias.			X	
e)	Registrar los resultados de las acciones tomadas.			X	
f)	Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.			X	
8.5.3.	Acción preventiva				
a)	Determinar las no conformidades potenciales y sus causas.			X	
b)	Evaluar la necesidad de actuar para prevenir la ocurrencia de no conformidades.			X	
c)	Determinar e implementar las acciones necesarias.			X	
d)	Registrar los resultados de las acciones tomadas.			X	
e)	Revisar la eficacia de las acciones preventivas tomadas.			X	

### ANEXO 3

#### MATRIZ DE PRIORIZACIÓN DE PROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

CÓDIGO	PROCESO Y/O SUBPROCESO	FACTORES			PUNTUACIÓN TOTAL
		Impacto en el cliente 40%	Impacto en la organización 30%	Desempeño 30%	
A.	Marketing	4	3	2	3,1
B.	Ventas	4	4	4	4,0
E.	Gestión de dirección	2	3	3	2,6
C.1.	Montaje del equipo	4	3	4	3,7
C.2.	Instalación y configuración del equipo	4	4	4	4,0
C.3.	Realizar pruebas del equipo	3	3	4	3,3
C.4.	Implementación del sistema	3	4	4	3,6
C.5.	Realizar control de calidad	4	3	2	3,1
C.6.	Reparar equipos	3	2	4	3,0
D.1.	Realizar encuestas de satisfacción	4	3	3	3,4
D.2.	Atención de quejas, reclamos y sugerencias	4	3	2	3,1
D.3.	Gestión de garantías	4	3	3	3,4
F.1.	Planificación del mejoramiento	2	4	1	2,3
F.2.	Control de documentos y registros	1	3	1	1,6
F.3.	Realizar revisiones	1	4	1	1,9
G.1.	Desarrollo interno	1	1	3	1,6
G.2.	Mantenimiento de software y hardware	1	3	4	2,5
G.3.	Administración de infraestructura tecnológica	1	3	4	2,5
G.4.	Gestión de redes y seguridades	2	3	3	2,6
H.1.	Captación de personal	2	2	2	2,0
H.2.	Desvinculación del personal	1	2	3	1,9
H.3.	Administración del personal	2	3	2	2,3
I.1.	Realizar presupuestos	1	4	1	1,9
I.2.	Realizar cobros	4	4	3	3,7
I.3.	Realizar pagos	1	3	3	2,2
I.4.	Gestión de contabilidad	1	4	3	2,5
I.5.	Adquisición de activos	1	2	1	1,3
J.1.	Control de inventarios	1	3	2	1,9
J.2.	Realizar consultas legales	1	3	2	1,9
J.3.	Realizar limpieza	1	2	4	2,2
K.1.	Selección y evaluación de proveedores	3	2	1	2,1
K.2.	Recepción de requerimientos de compra	1	2	2	1,6
K.3.	Realizar la compra	3	3	3	3,0
K.4.	Recepción de mercaderías	3	2	2	2,4

PARÁMETROS DE CALIFICACIÓN	
Alto	4
Medio	3
Bajo	2
Nulo	1



### ANEXO 3

#### PROCESOS Y SUBPROCESOS PRIORIZADOS QUE MANTIENEN RELACIÓN CON EL CLIENTE

CÓDIGO	PROCESO Y/O SUBPROCESO	FACTORES			PUNTUACIÓN TOTAL	¿EXISTE RELACIÓN CON EL CLIENTE?
		Impacto en el cliente	Impacto en la organización	Desempeño		
		40 %	30 %	30 %		
B.	Ventas	4	4	4	4,0	SI
C.2.	Instalación y configuración del equipo	4	4	4	4,0	SI
C.1.	Montaje del equipo	4	3	4	3,7	SI
I.2.	Realizar cobros	4	4	3	3,7	SI
C.4.	Implementación del sistema	3	4	4	3,6	SI
D.1.	Realizar encuestas de satisfacción	4	3	3	3,4	SI
D.3.	Gestión de garantías	4	3	3	3,4	SI
C.3.	Realizar pruebas del equipo	3	3	4	3,3	SI
A.	Marketing	4	3	2	3,1	SI
C.5.	Realizar control de calidad	4	3	2	3,1	SI
D.2.	Atención de quejas, reclamos y sugerencias	4	3	2	3,1	SI
C.6.	Reparar equipos	3	2	4	3,0	SI
K.3.	Realizar la compra	3	3	3	3,0	SI
E.	Gestión de dirección	2	3	3	2,6	NO
G.4.	Gestión de redes y seguridades	2	3	3	2,6	NO
G.2.	Mantenimiento de software y hardware	1	3	4	2,5	NO
G.3.	Administración de infraestructura tecnológica	1	3	4	2,5	NO
I.4.	Gestión de contabilidad	1	4	3	2,5	NO
K.4.	Recepción de mercaderías	3	2	2	2,4	NO
F.1.	Planificación del mejoramiento	2	4	1	2,3	NO
H.3.	Administración del personal	2	3	2	2,3	NO
J.3.	Realizar limpieza	1	2	4	2,2	NO
I.3.	Realizar pagos	1	3	3	2,2	NO
K.1.	Selección y evaluación de proveedores	3	2	1	2,1	NO
H.1.	Captación de personal	2	2	2	2,0	NO
F.3.	Realizar revisiones	1	4	1	1,9	NO
I.1.	Realizar presupuestos	1	4	1	1,9	NO
H.2.	Desvinculación del personal	1	2	3	1,9	NO
J.1.	Control de inventarios	1	3	2	1,9	NO
J.2.	Realizar consultas legales	1	3	2	1,9	NO
K.2.	Recepción de requerimientos de compra	1	2	2	1,6	NO
F.2.	Control de documentos y registros	1	3	1	1,6	NO
G.1.	Desarrollo interno	1	1	3	1,6	NO
I.5.	Adquisición de activos	1	2	1	1,3	NO

## ANEXO 4

### DIAGRAMAS DE FLUJO DE PROCESOS Y SUBPROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE

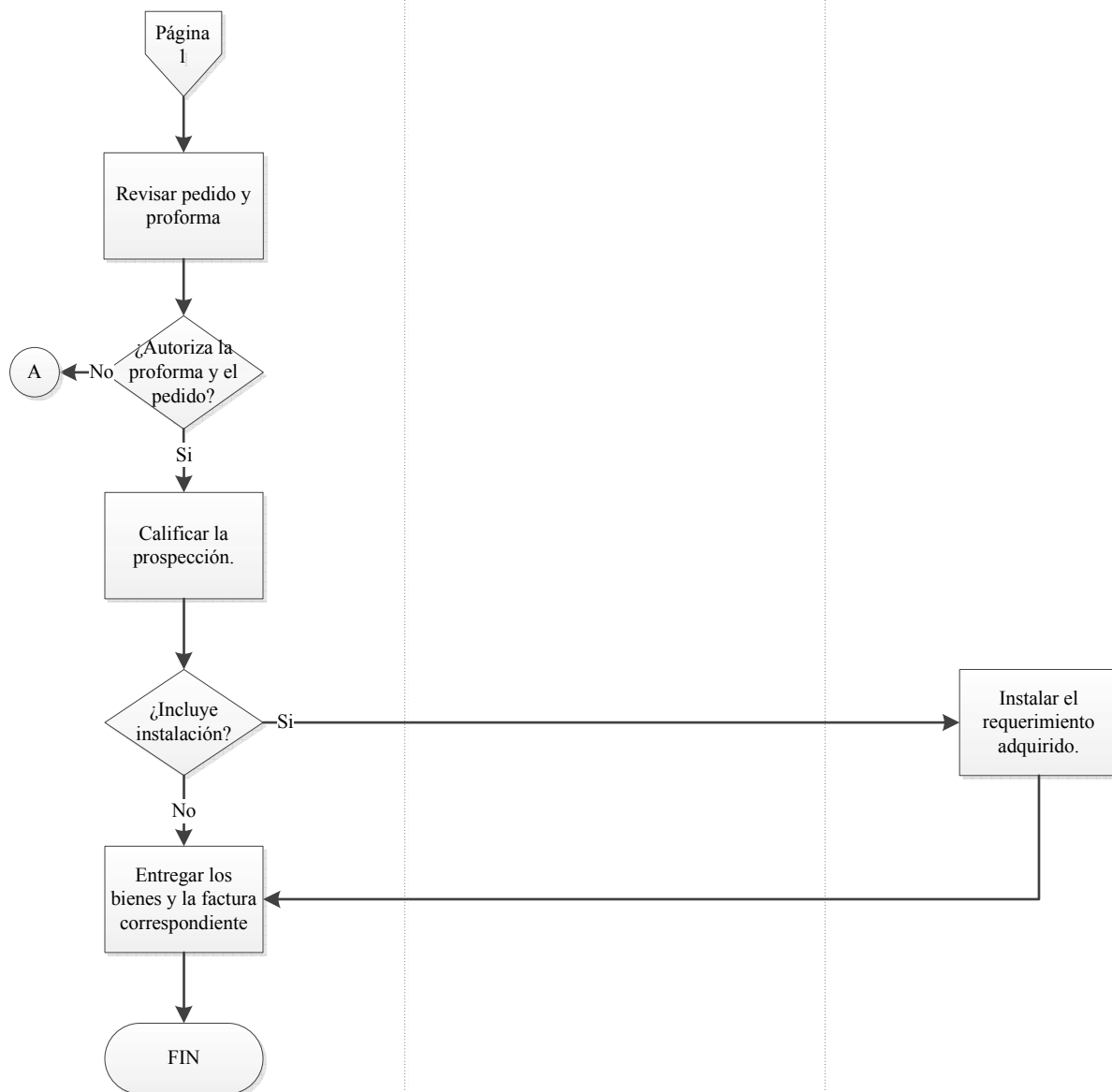




COMERCIALIZACIÓN

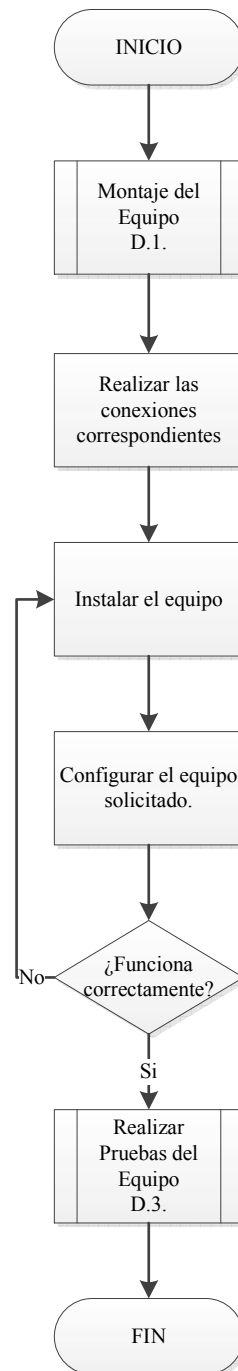
SISTEMAS

TÉCNICA





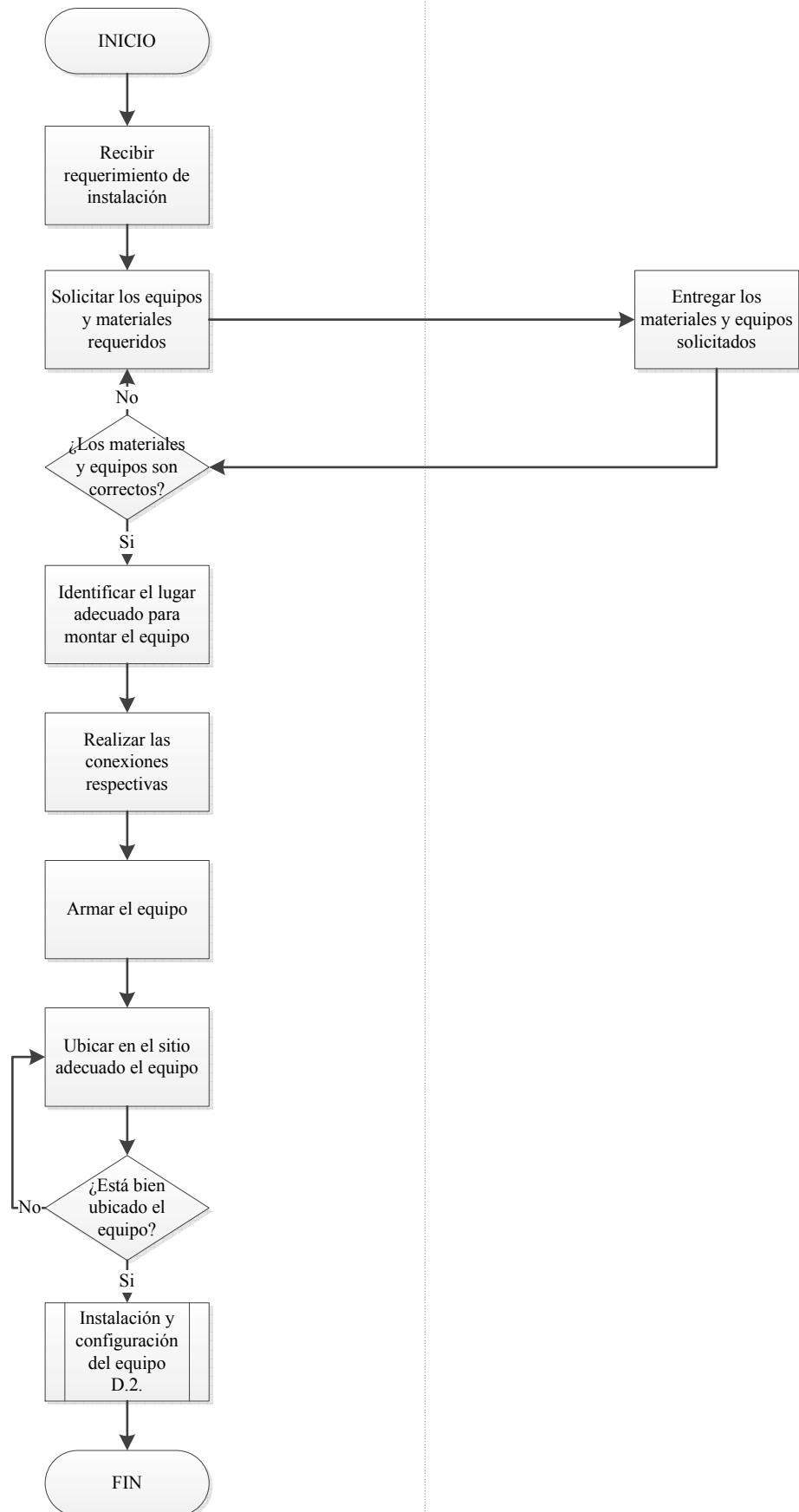
**TÉCNICA**





**TÉCNICA**

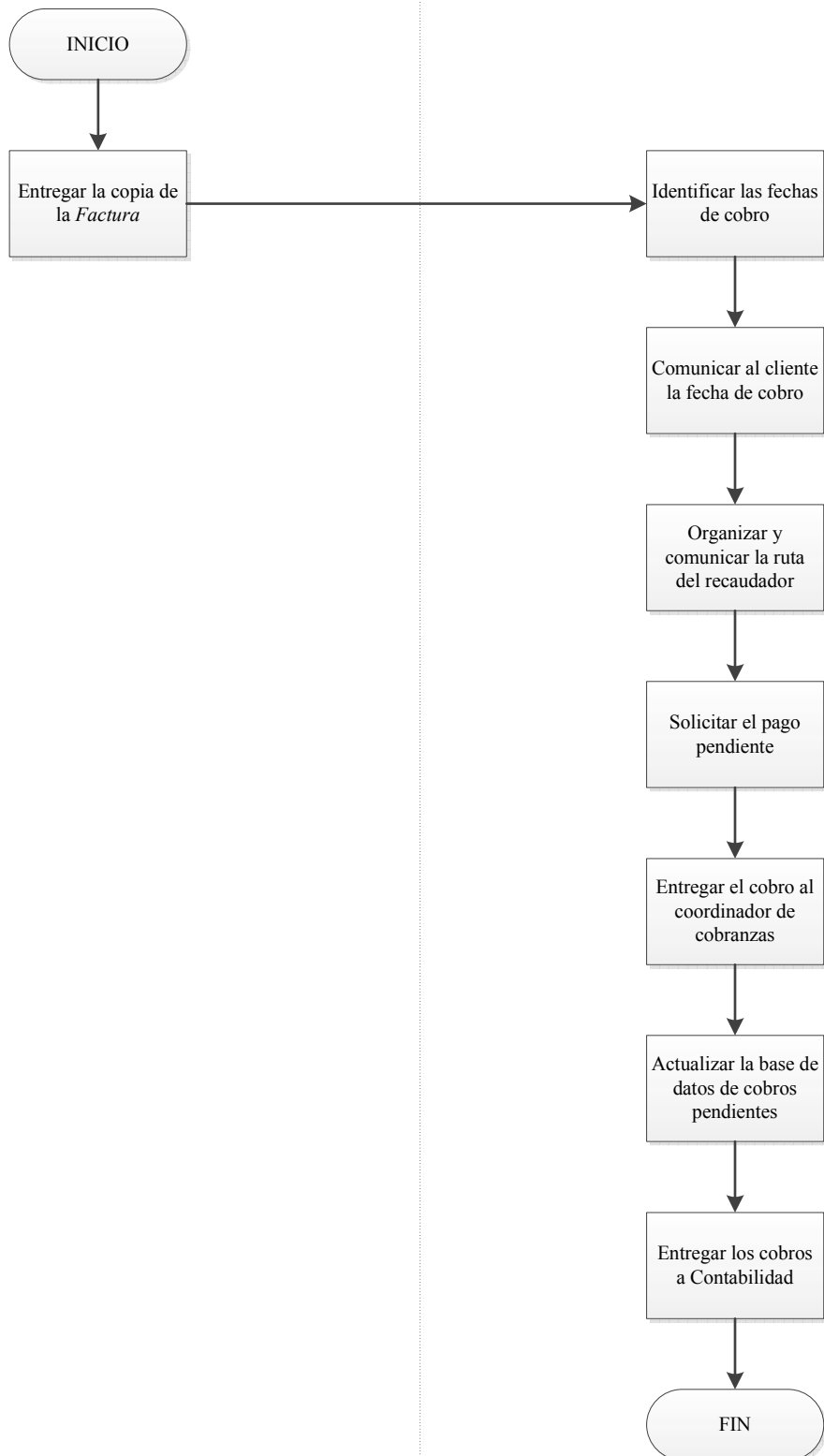
**ADMINISTRATIVA**





**CONTABILIDAD**

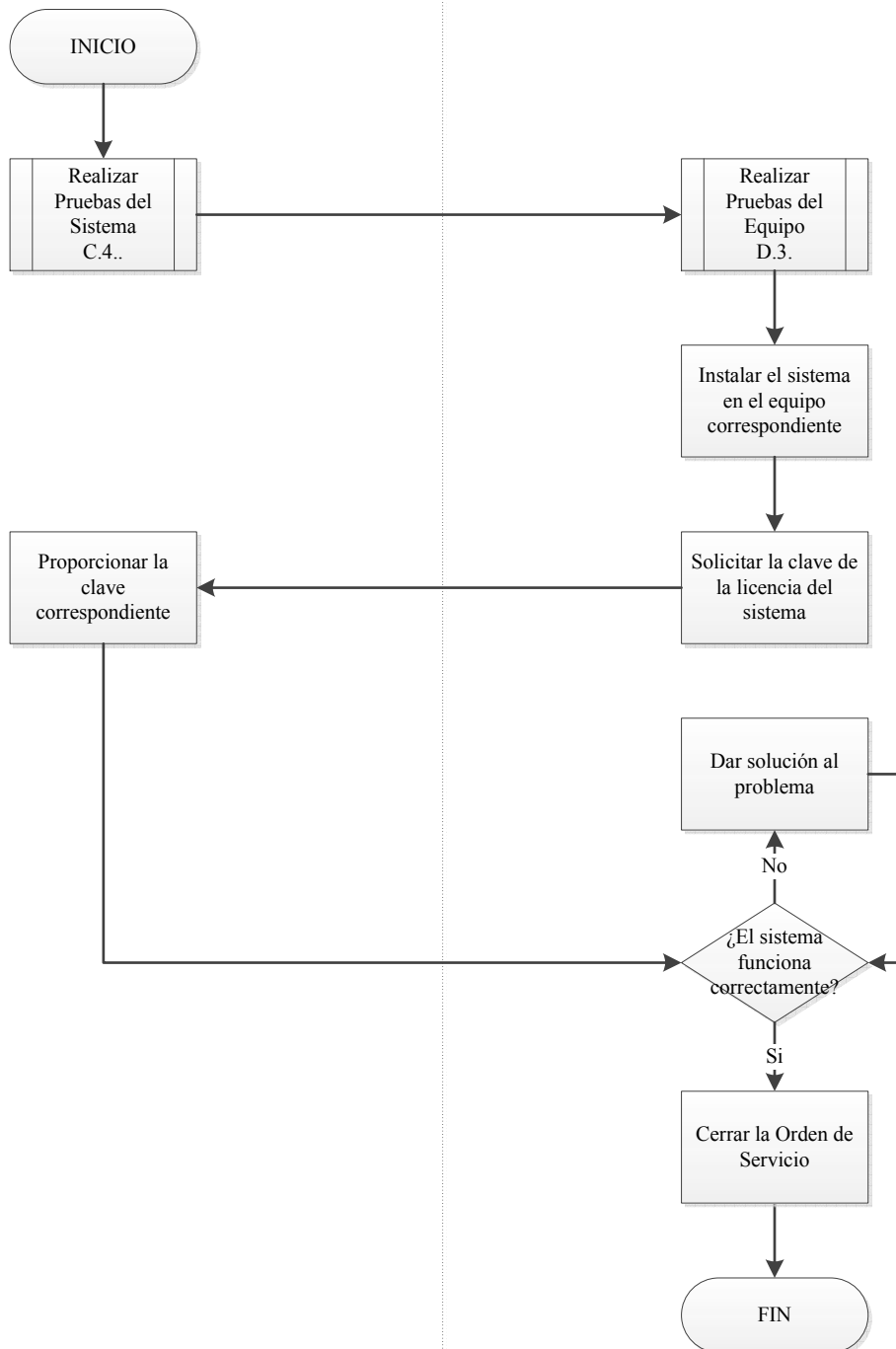
**COMERCIALIZACIÓN**





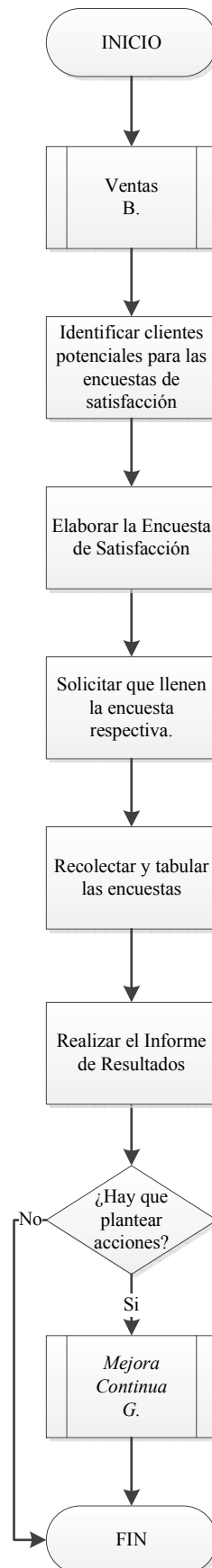
**SISTEMAS**

**TÉCNICA**





**COMERCIALIZACIÓN**

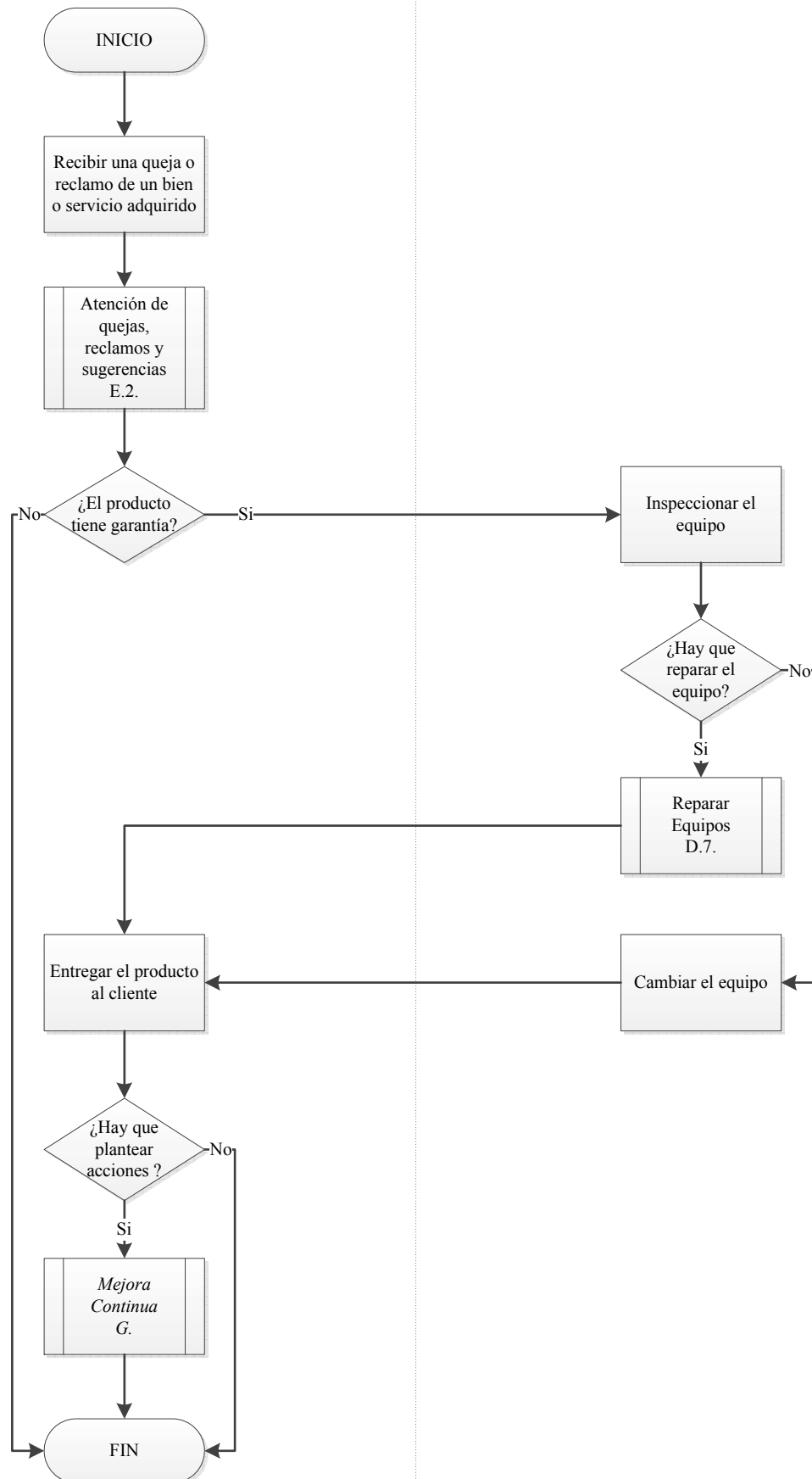






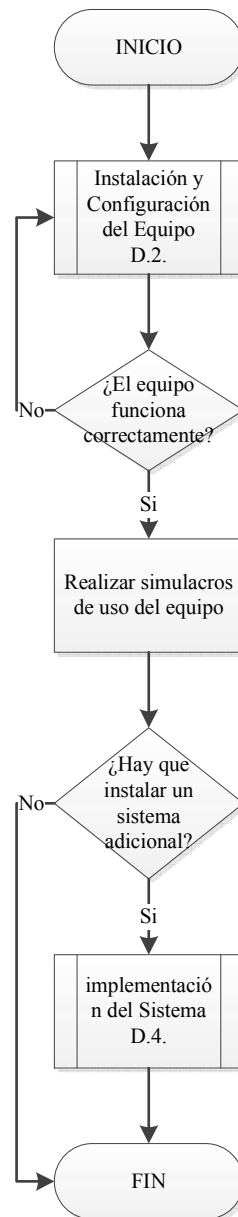
**COMERCIALIZACIÓN**

**TÉCNICA**





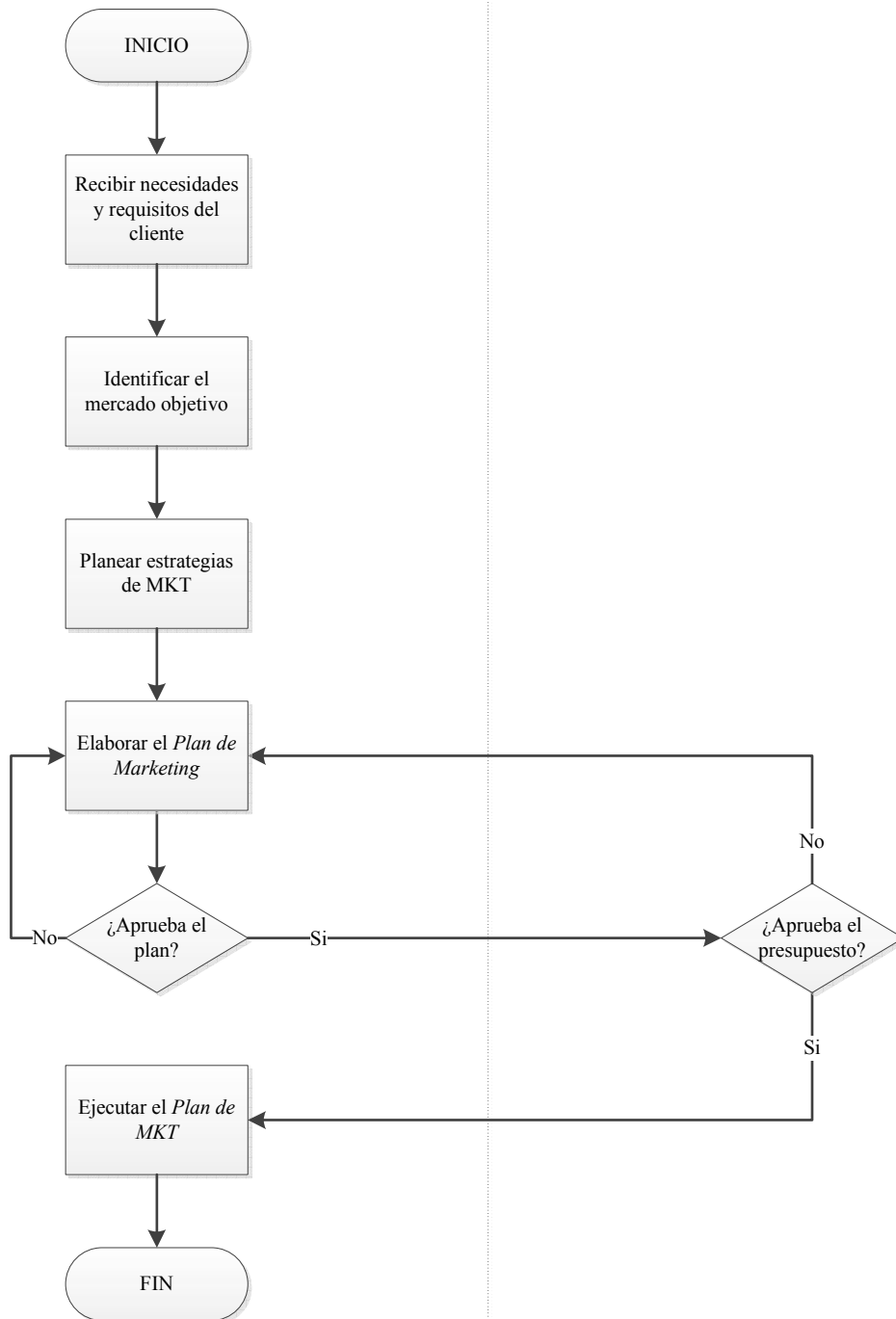
**TÉCNICA**





**COMERCIALIZACIÓN**

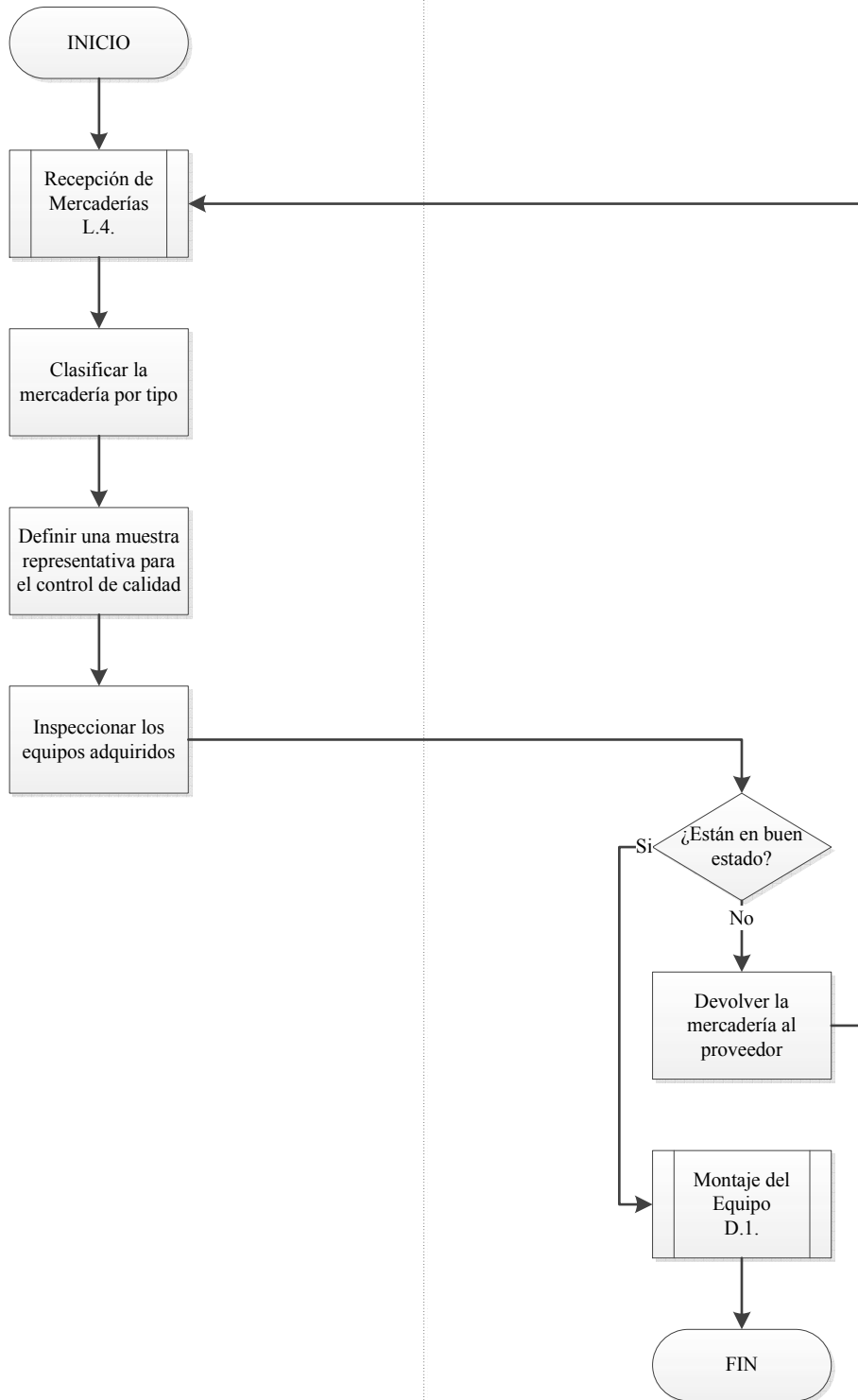
**ADMINISTRATIVA**





ADMINISTRATIVA

TÉCNICA

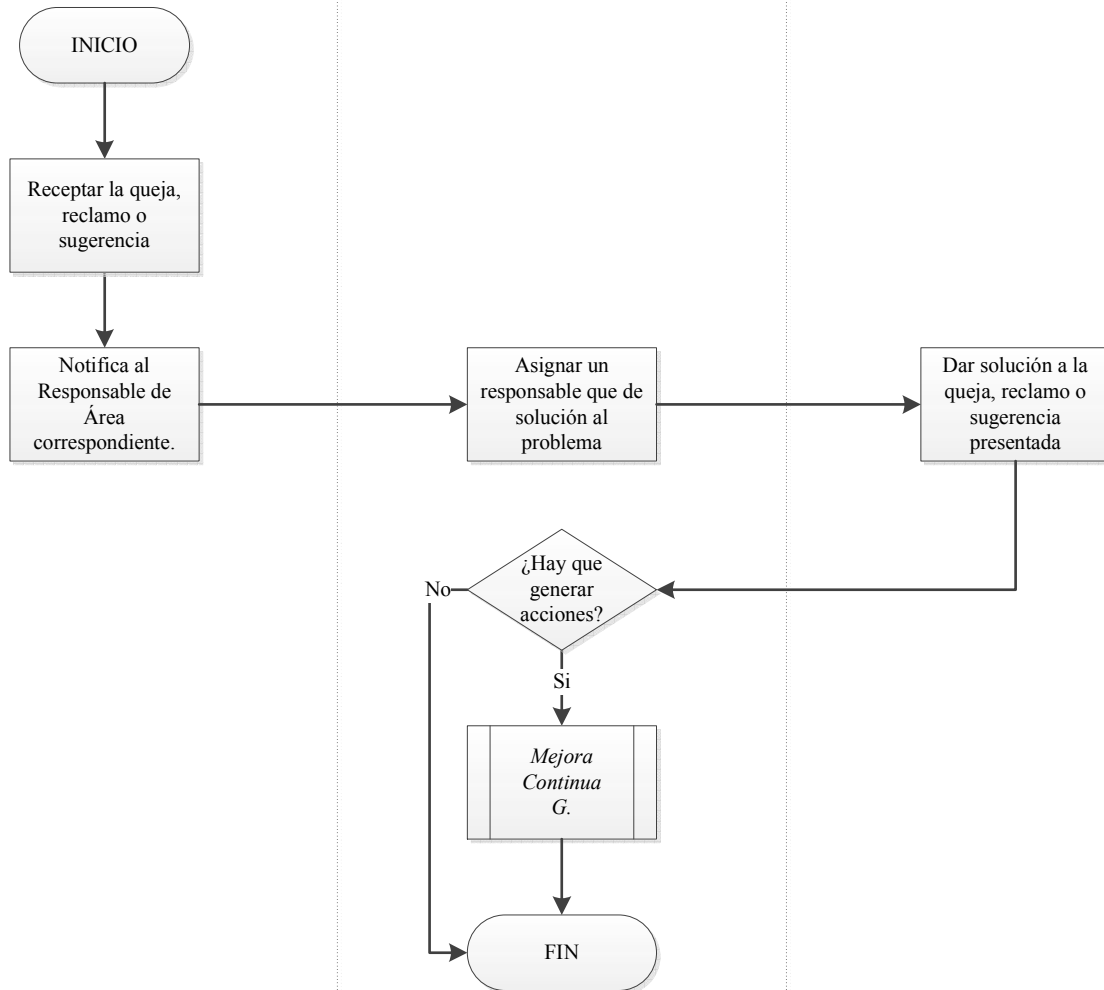




**COMERCIALIZACIÓN**

**ALTA DIRECCIÓN**

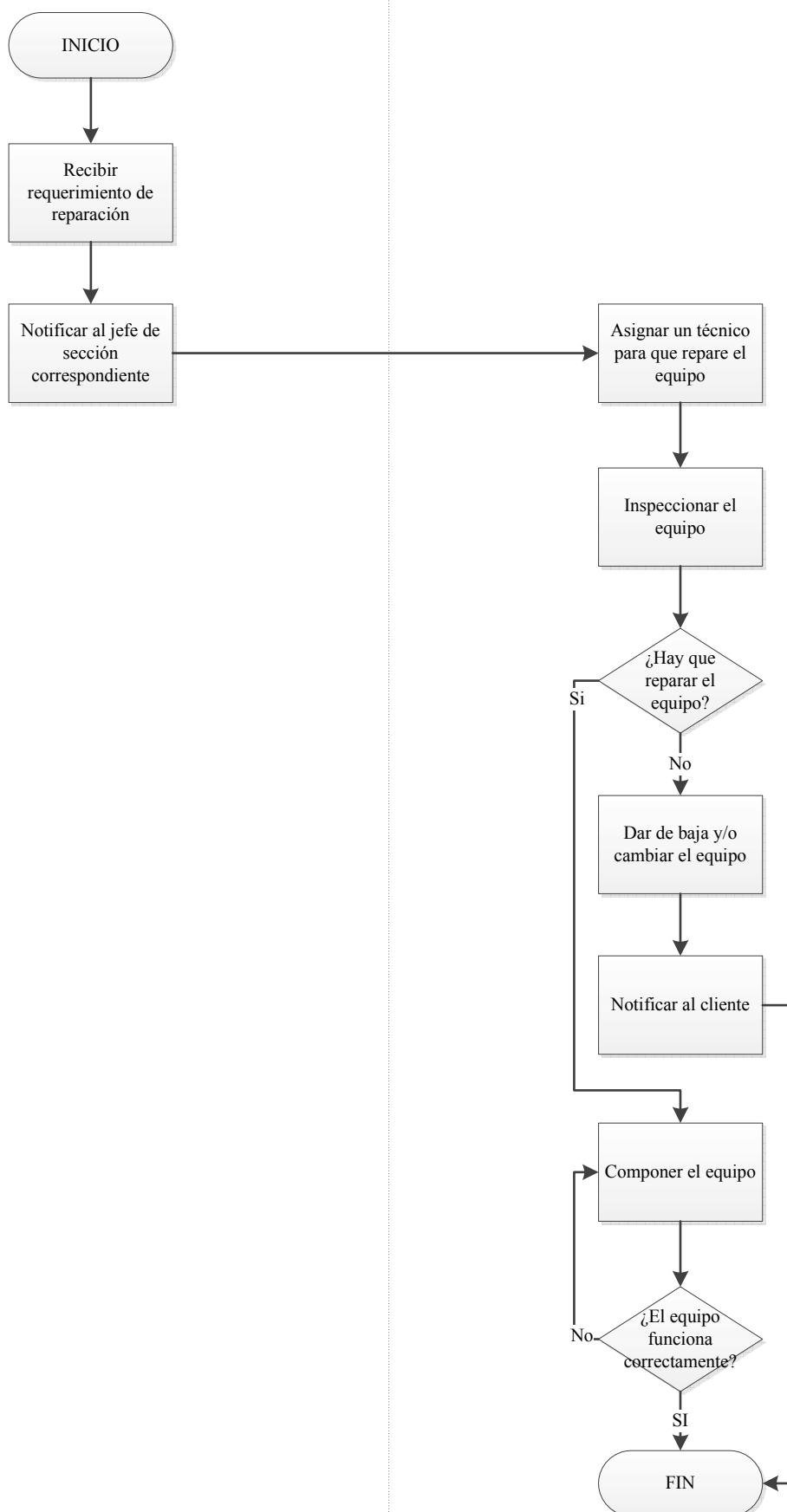
**ÁREA CORRESPONDIENTE**





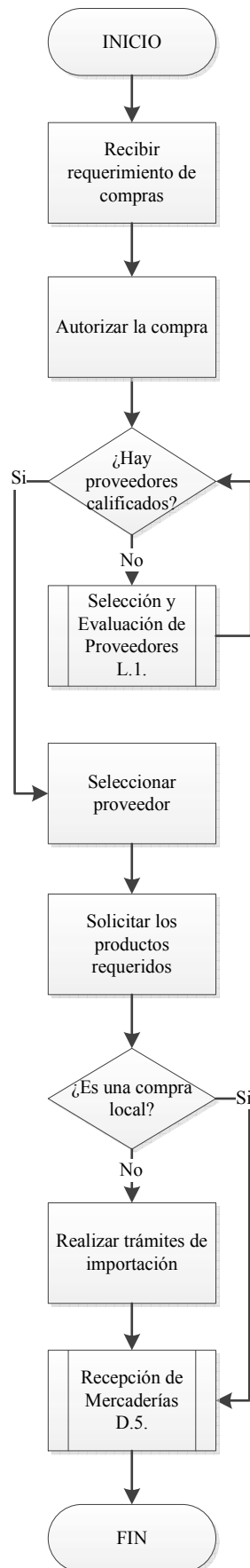
**COMERCIALIZACIÓN/ OPERACIONES**

**TÉCNICA**





**SISTEMAS**



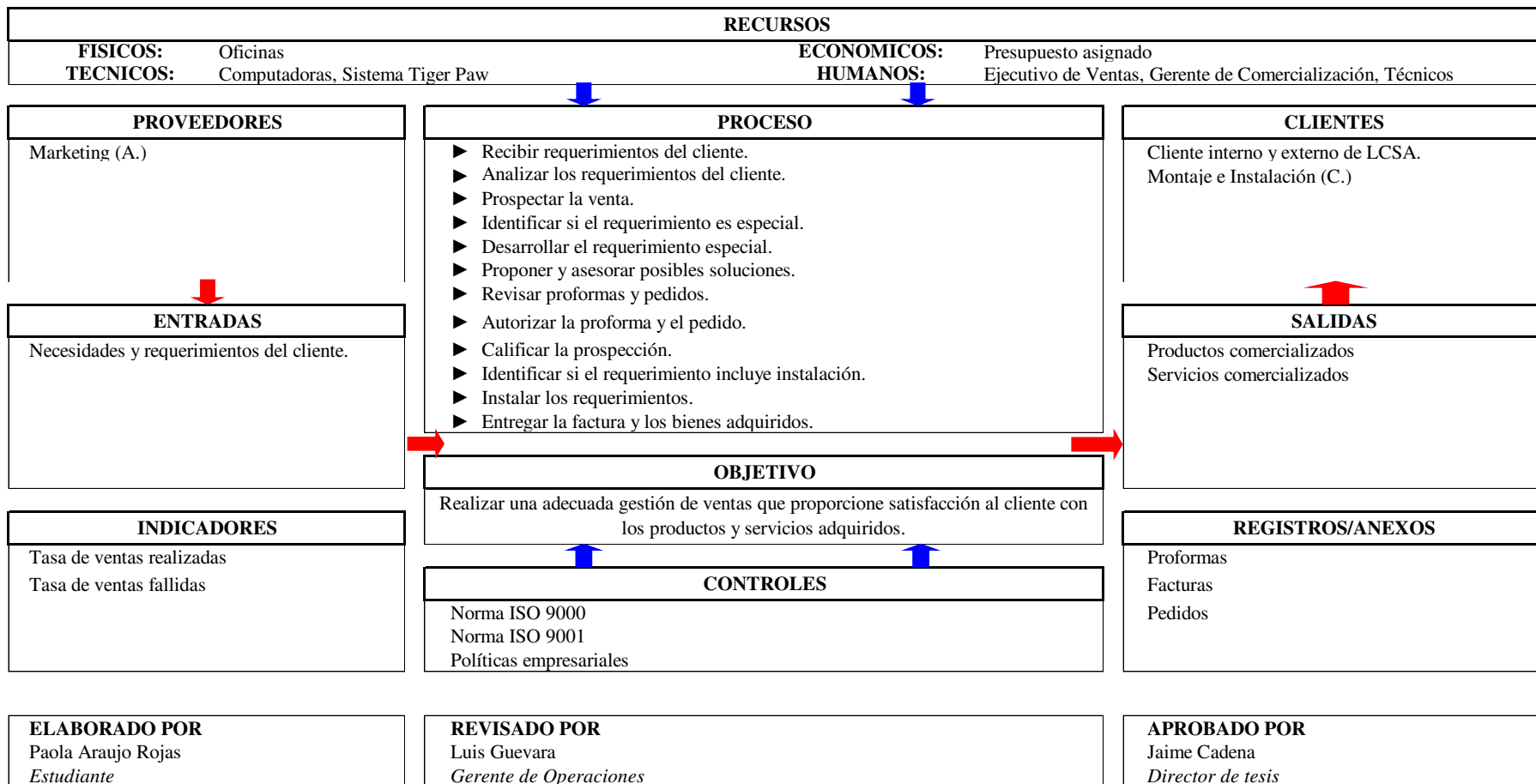
## ANEXO 5

### CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS Y SUBPROCESOS RELACIONADOS CON EL CLIENTE



#### CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Ventas	<b>CODIFICACION:</b>	B.	<b>EDICIÓN N°</b>	1
<b>PROPIETARIO DEL</b>	Ejecutivo de Ventas	<b>REQUISITO DE LA</b>		<b>FECHA:</b>	28/Sep/2014
<b>ALCANCE:</b>	Aplica para todos los productos y servicios que La Competencia S.A. ofrece al mercado				

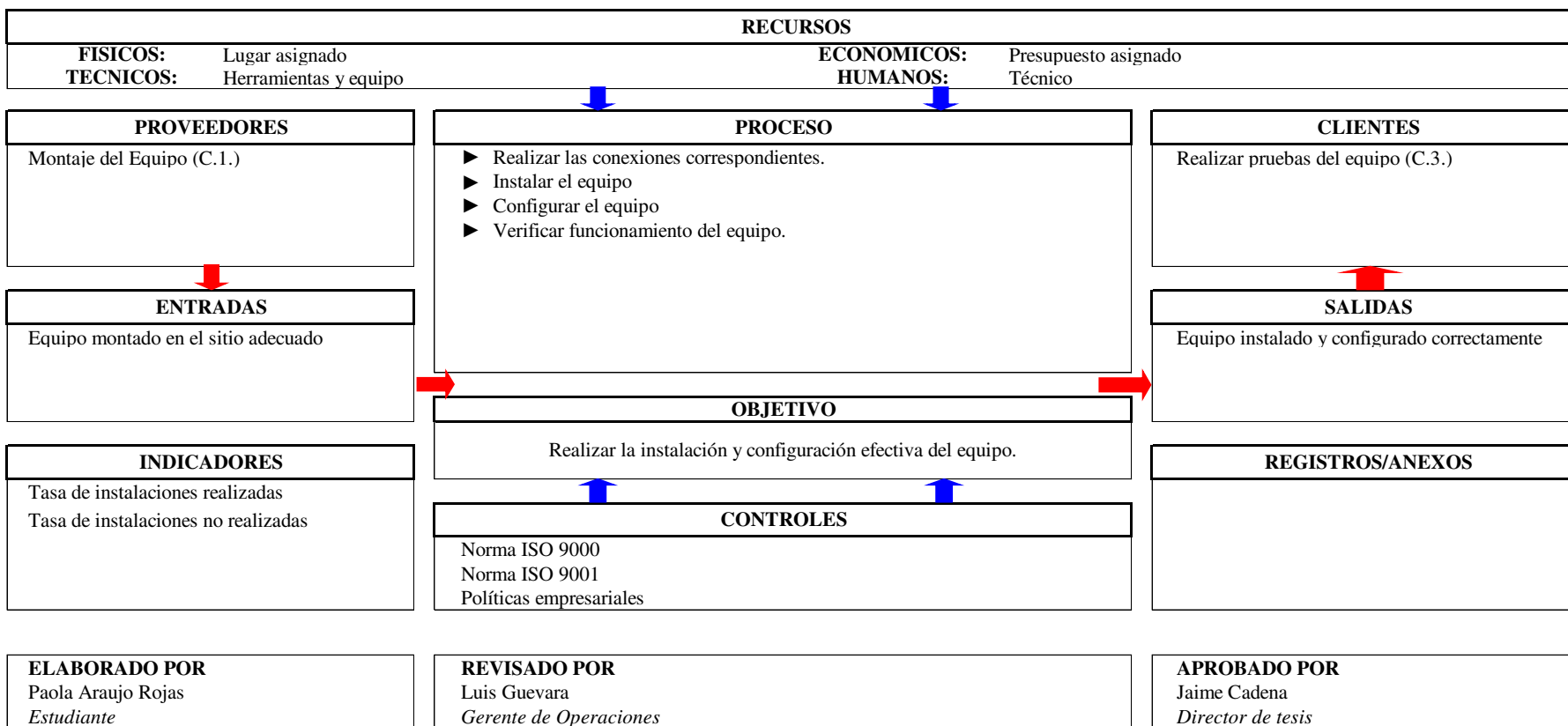






## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

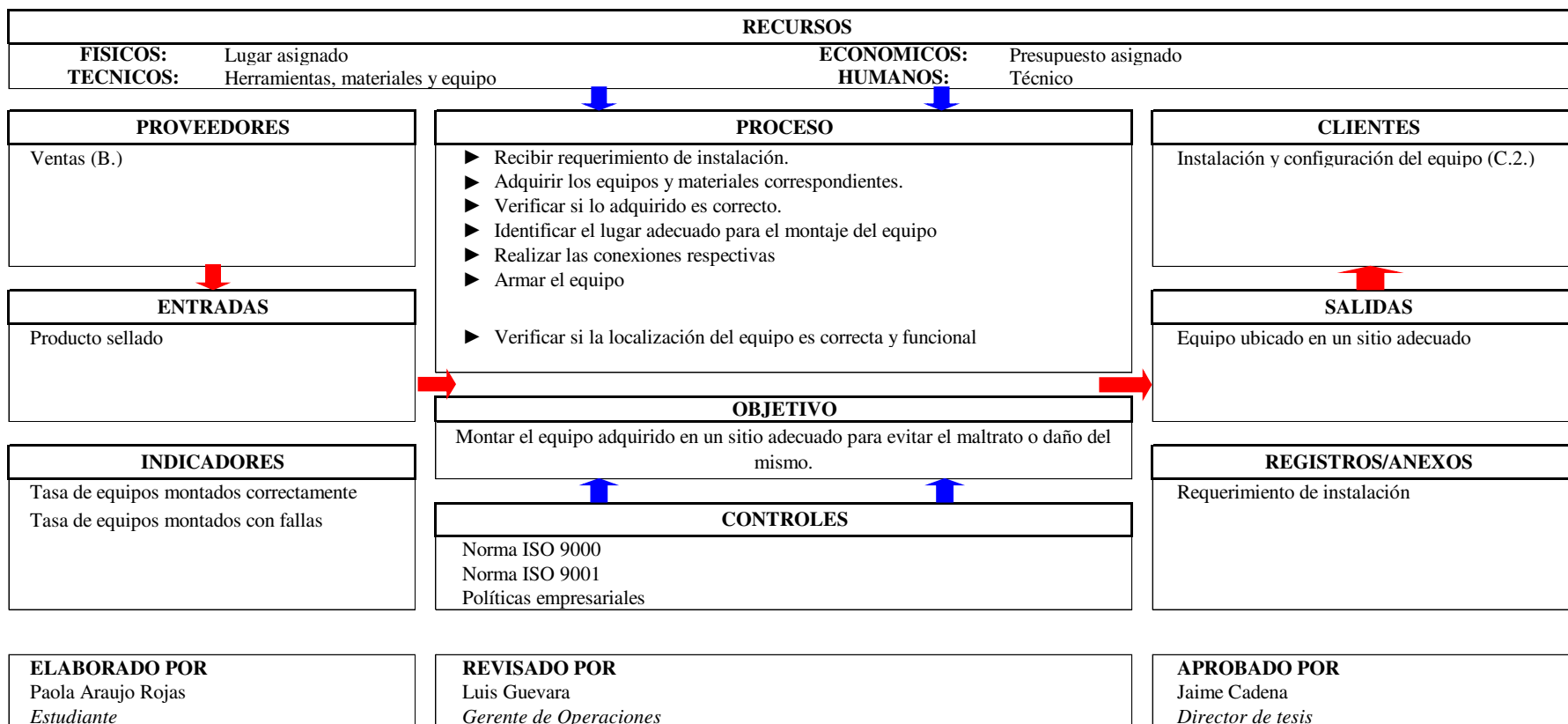
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Instalación y Configuración del Equipo	<b>CODIFICACION:</b>	C.2.	<b>EDICIÓN N°</b>	1
<b>PROPIETARIO DEL</b>	Técnico	<b>REQUISITO DE LA</b>		<b>FECHA:</b>	28/Sep/2014
<b>ALCANCE:</b>	Aplica para todos los productos que La Competencia S.A. comercializa				





## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

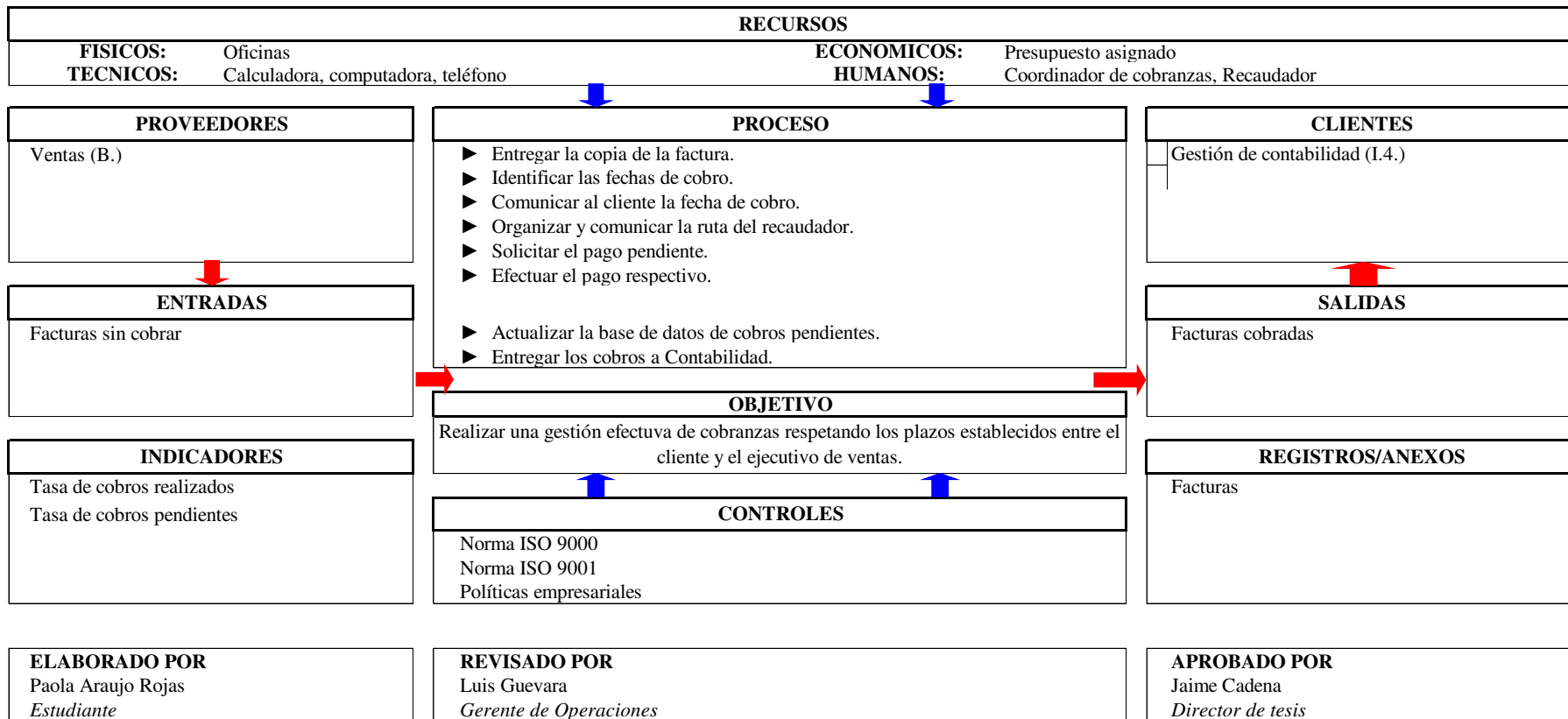
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Montaje del Equipo	<b>CODIFICACION:</b>	C.1.	<b>EDICIÓN</b>	Nº 1
<b>PROPIETARIO DEL</b>	Técnico	<b>REQUISITO DE LA</b>		<b>FECHA:</b>	28/Sep/2014
<b>ALCANCE:</b>	Aplica para todos los productos comercializados que requieran instalación de La Competencia S.A.				





## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

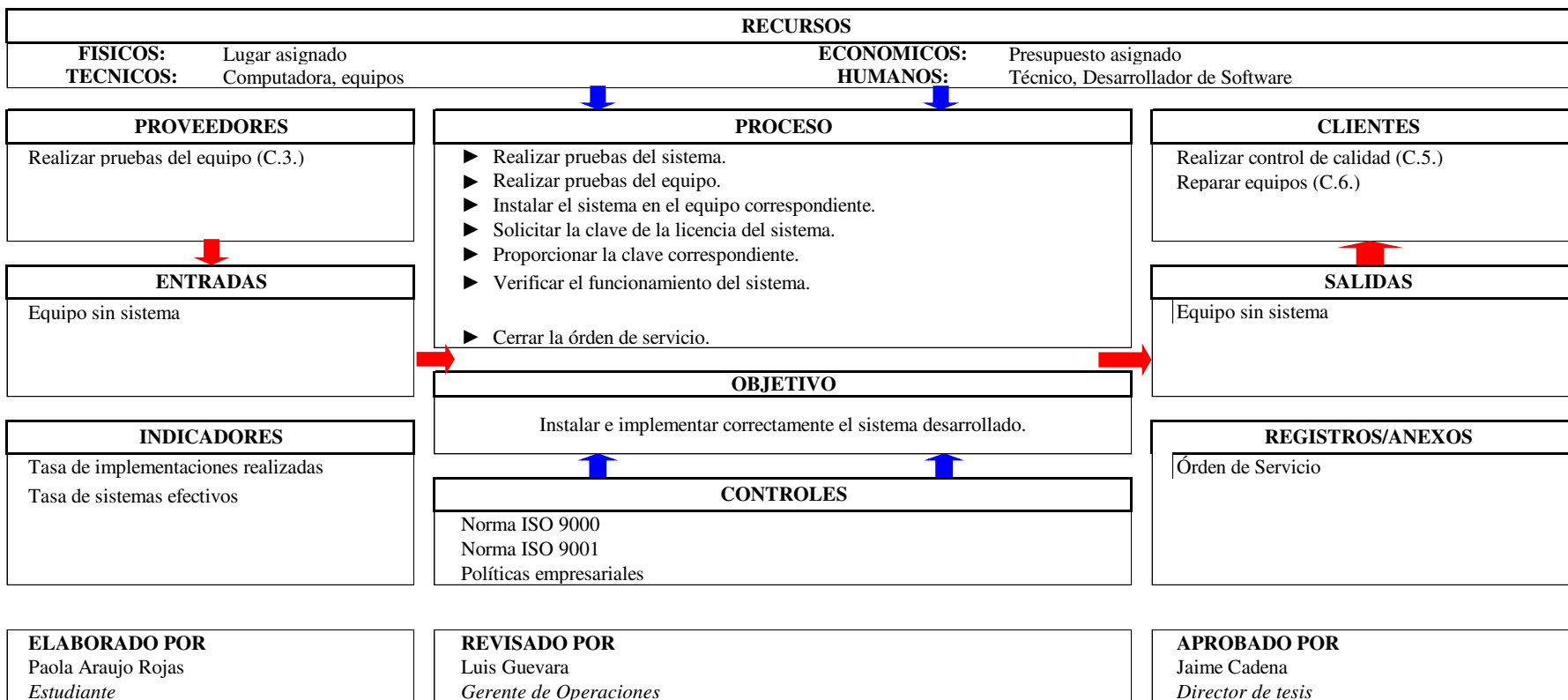
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Realizar Cobros	<b>CODIFICACION:</b>	I.2.	<b>EDICIÓN</b>	Nº 1
<b>PROPIETARIO DEL</b>	Coordinador de Cobranzas	<b>REQUISITO DE LA</b>		<b>FECHA:</b>	28/Sep/2014
<b>ALCANCE:</b>	Aplica para todos los cobros que en La Competencia S.A. se realicen.				





## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

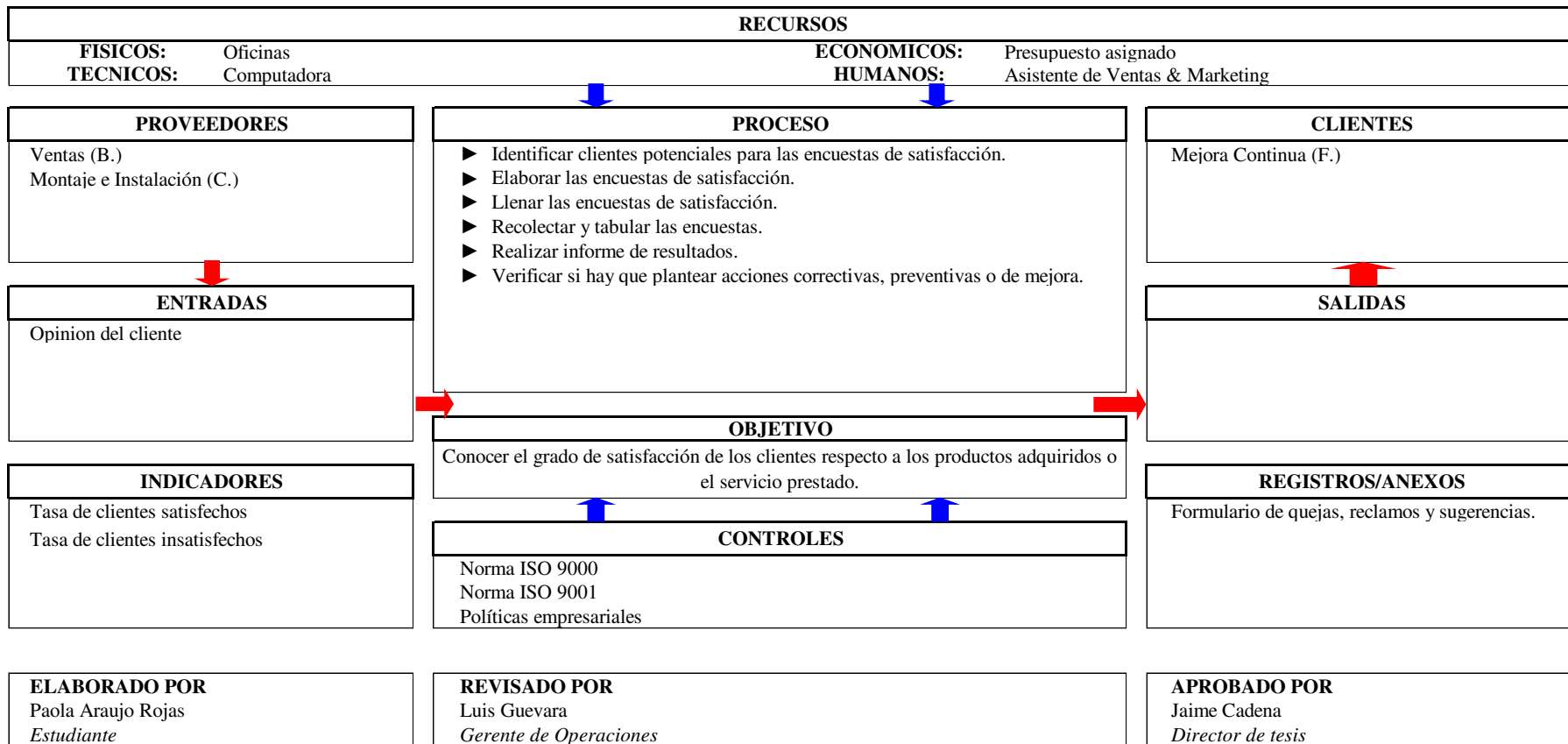
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Implementación del Sistema	<b>CODIFICACION:</b>	C.4.	<b>EDICIÓN N°</b>	1
<b>PROPIETARIO DEL</b>	Técnico	<b>REQUISITO DE LA</b>		<b>FECHA:</b>	28/Sep/2014
<b>ALCANCE:</b>	Aplica para todos los requerimientos especiales que se hayan aprobado en La Competencia S.A.				





## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

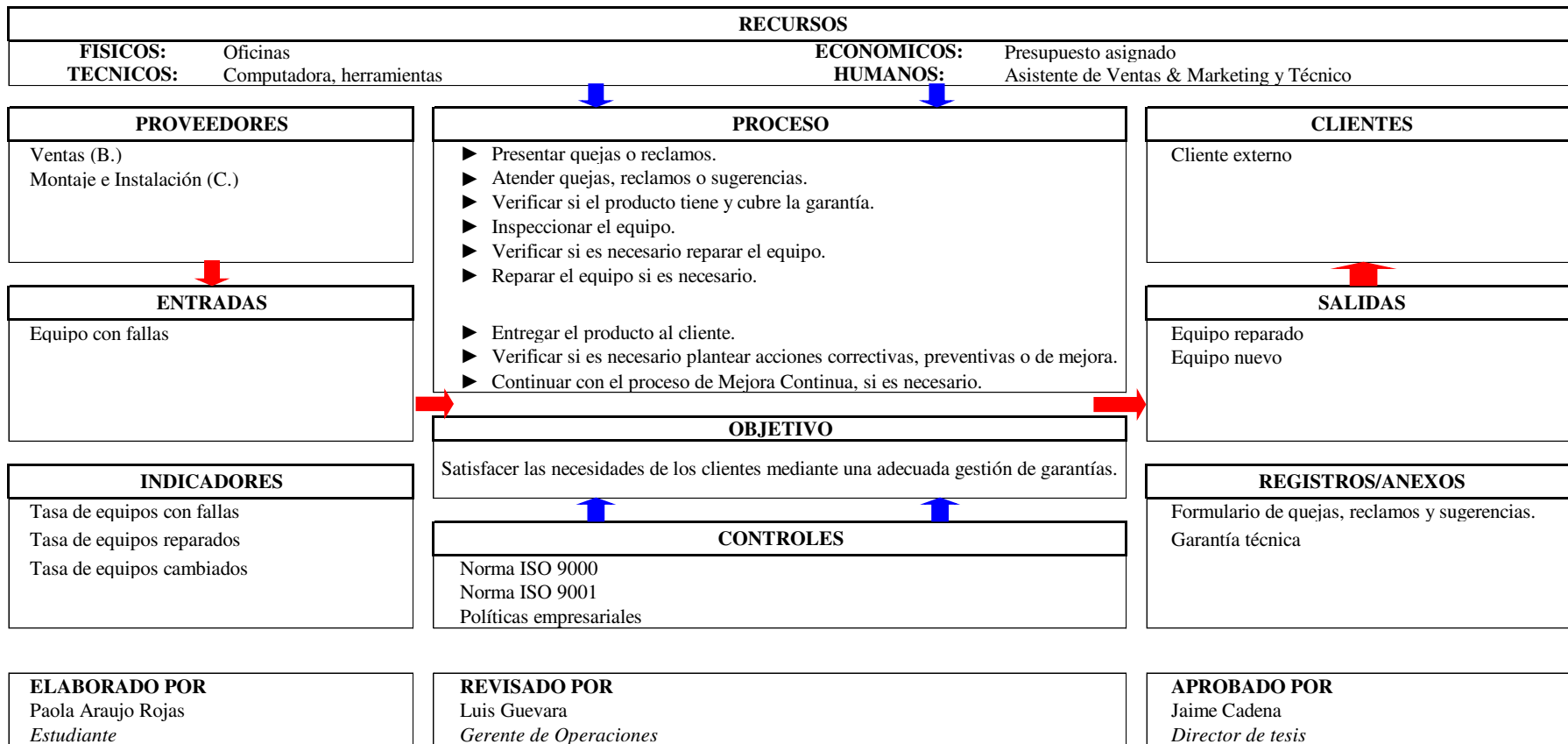
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Realizar Encuestas de Satisfacción	<b>CODIFICACION:</b>	D.1	<b>EDICIÓN N°</b>	1
<b>PROPIETARIO DEL</b>	Asistente de Ventas & Marketing	<b>REQUISITO DE LA</b>		<b>FECHA:</b>	28/Sep/2014
<b>ALCANCE:</b>	Aplica para todas las ventas que se hayan realizado.				





## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

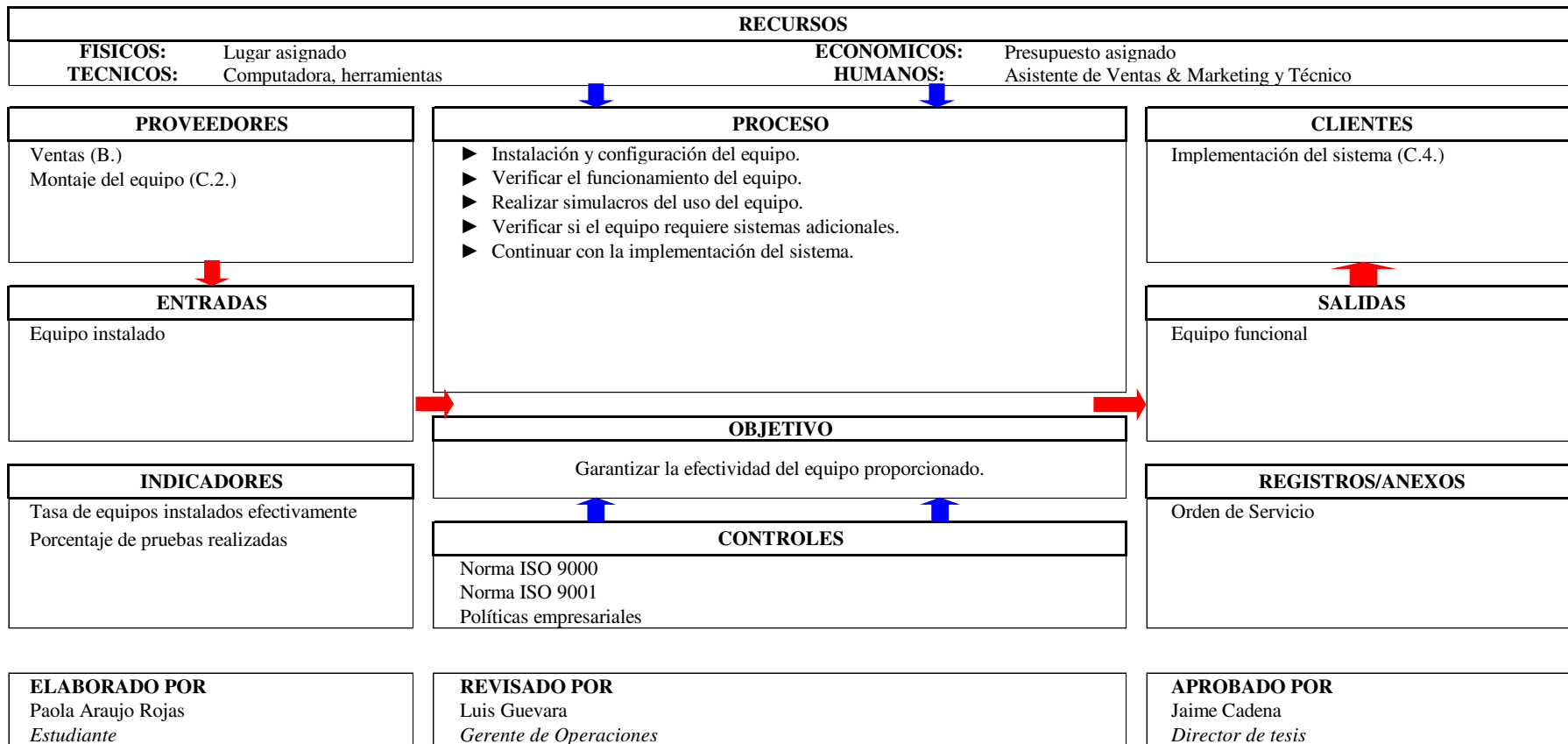
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Gestión de Garantías	<b>CODIFICACION:</b>	D.3.	<b>EDICIÓN N°</b>	1
<b>PROPIETARIO DEL</b>	Asistente de Ventas & Marketing	<b>REQUISITO DE LA</b>		<b>FECHA:</b>	28/Sep/2014
<b>ALCANCE:</b>	Aplica para todas las áreas de la organización				





## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

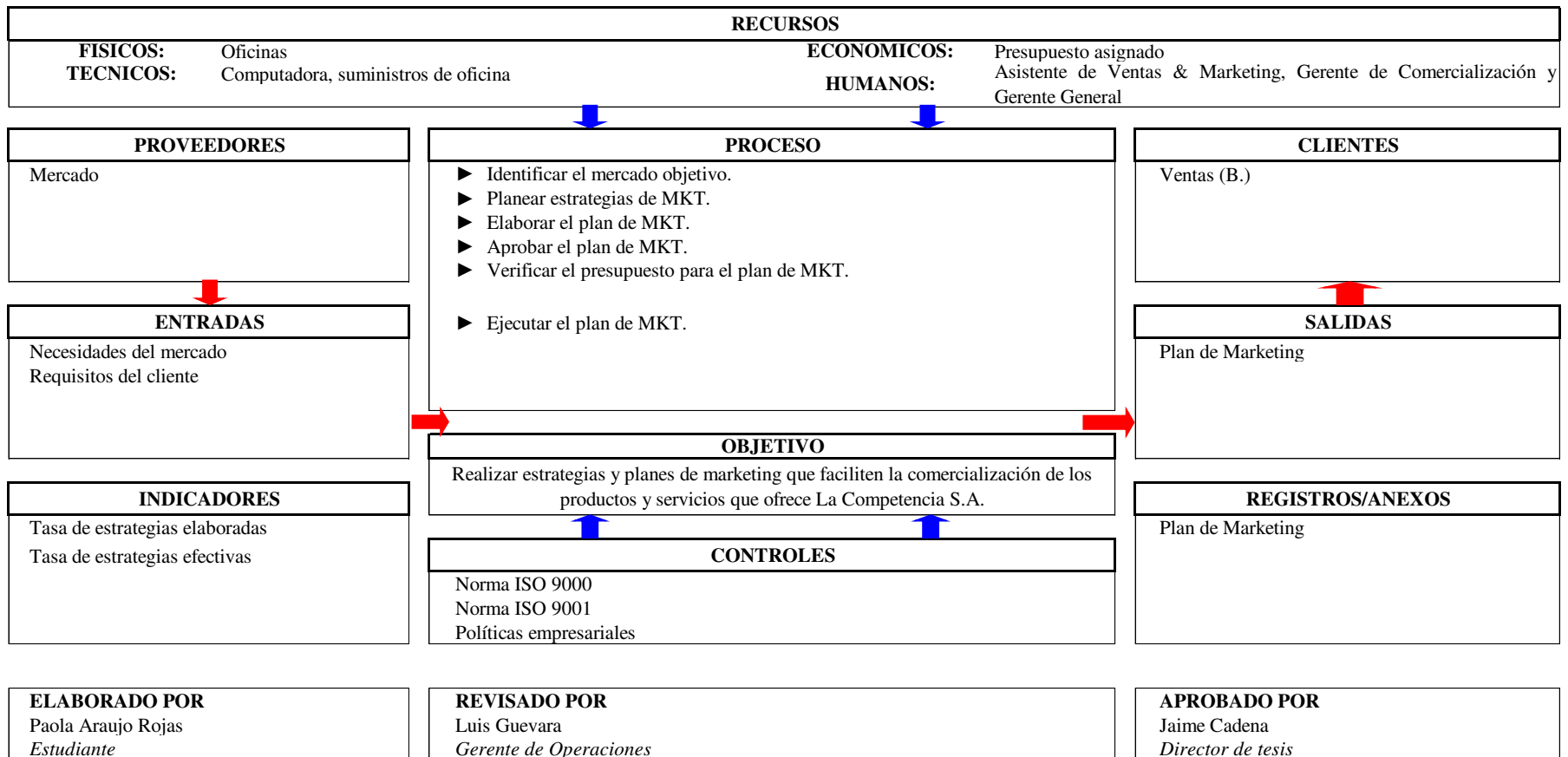
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Realizar Pruebas del Equipo	<b>CODIFICACION:</b>	C.3.	<b>EDICIÓN N°</b>	1
<b>PROPIETARIO DEL</b>	Técnico	<b>REQUISITO DE LA</b>		<b>FECHA:</b>	28/Sep/2014
<b>ALCANCE:</b>	Aplica para todas las áreas de la organización				





## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Marketing	<b>CODIFICACION:</b>	A.	<b>EDICIÓN</b>	Nº 1
<b>PROPIETARIO DEL</b>	Asistente de Ventas & Marketing	<b>REQUISITO DE LA</b>		<b>FECHA:</b>	28/Sep/2014
<b>ALCANCE:</b>	Aplica para gestionar todos los productos que la empresa comercializa.				



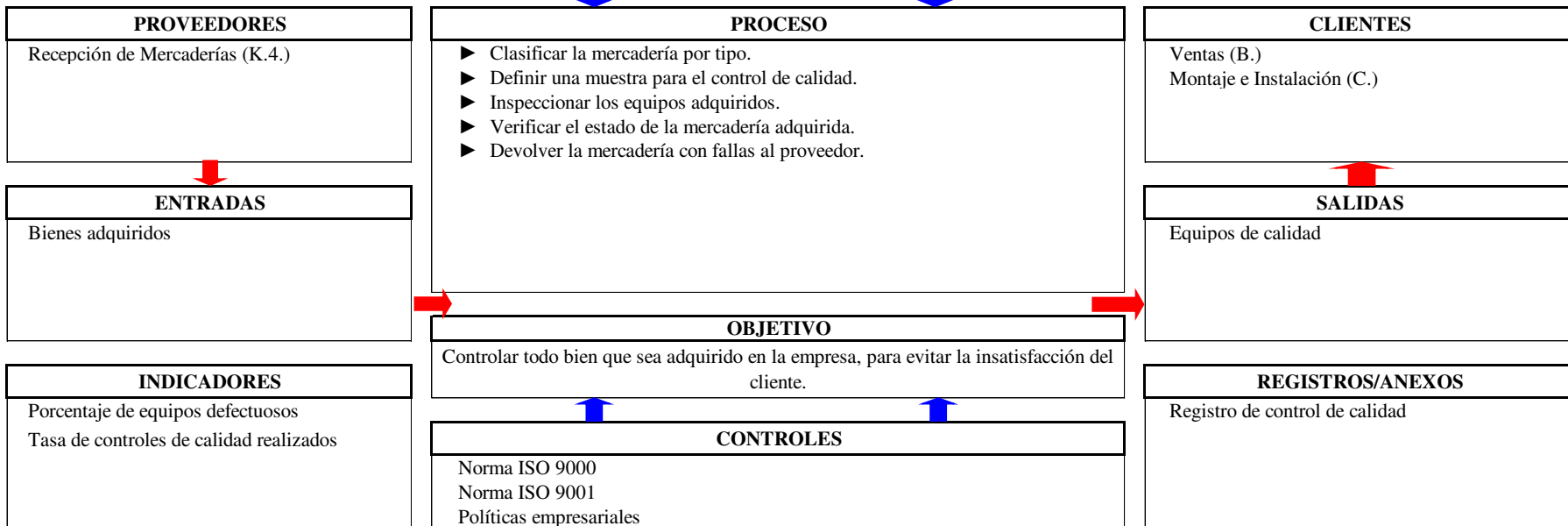




## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Realizar Control de Calidad	<b>CODIFICACION:</b>	C.5.	<b>EDICIÓN</b>	Nº 1
<b>PROPIETARIO DEL</b>	Responsable de Bodega	<b>REQUISITO DE LA</b>		<b>FECHA:</b>	28/Sep/2014
<b>ALCANCE:</b>	Aplica para todas los bienes adquiridos en La Competencia S.A.				

RECURSOS			
<b>FISICOS:</b>	Bodega, oficina	<b>ECONOMICOS:</b>	Presupuesto asignado
<b>TECNICOS:</b>	Computadora, suministros de oficina	<b>HUMANOS:</b>	Responsable de Bodega, Asistente de Bodega y Asistente de Compras e Importación

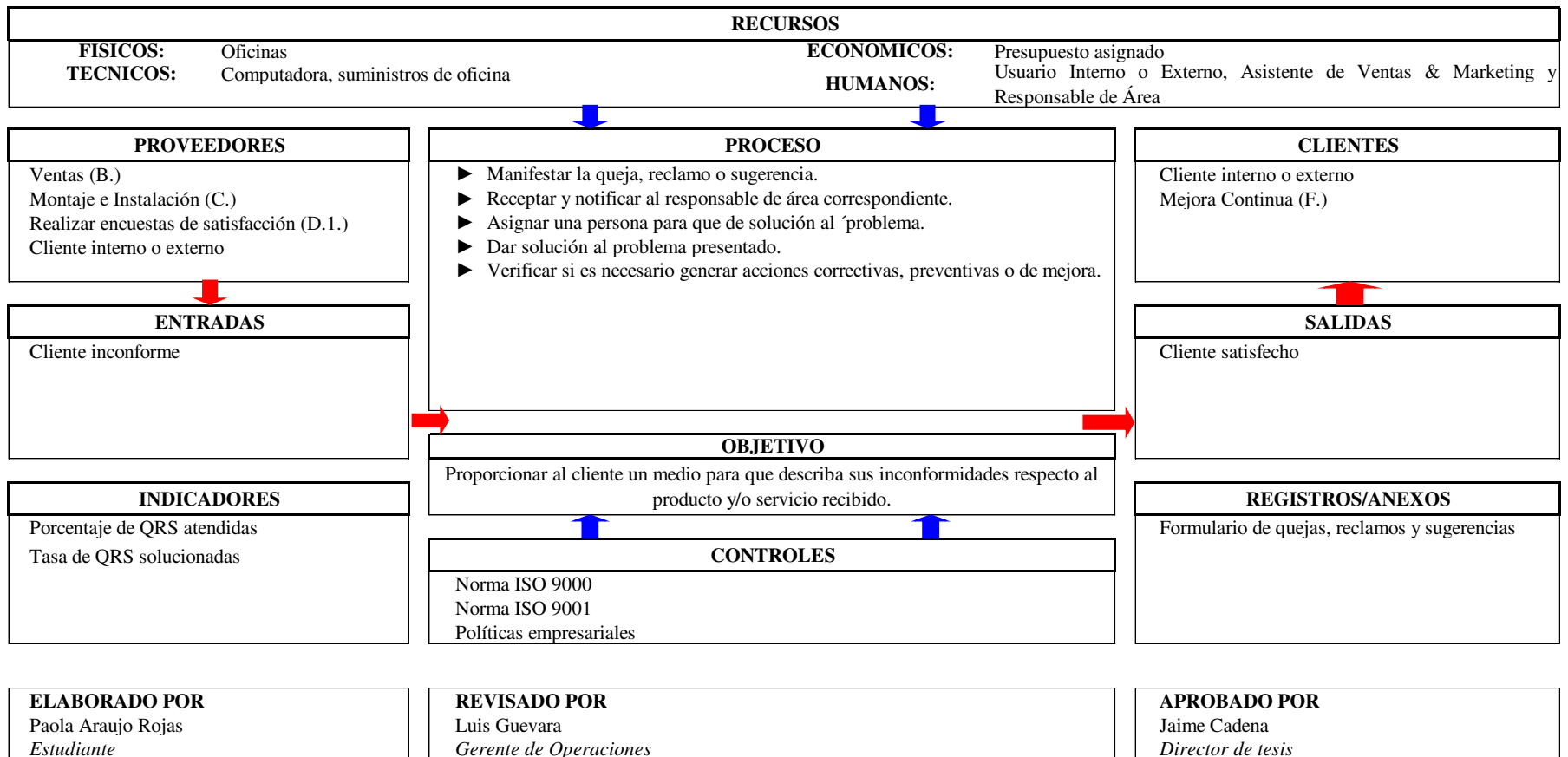


<b>ELABORADO POR</b> Paola Araujo Rojas <i>Estudiante</i>	<b>REVISADO POR</b> Luis Guevara <i>Gerente de Operaciones</i>	<b>APROBADO POR</b> Jaime Cadena <i>Director de tesis</i>
---	--	---



## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

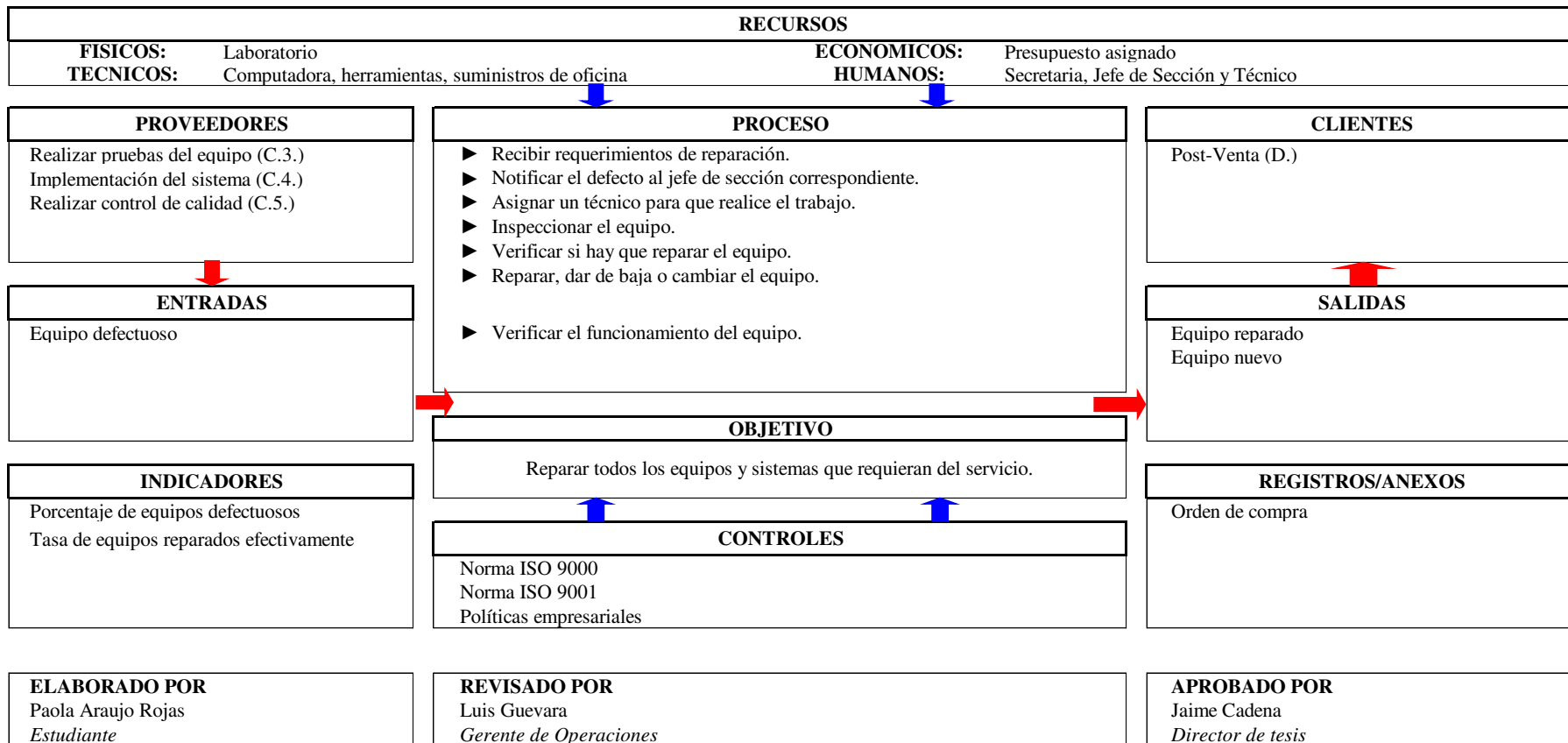
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias	<b>CODIFICACION:</b>	D.2.	<b>EDICIÓN</b>	Nº 1
<b>PROPIETARIO DEL</b>	Asistente de Ventas & Marketing	<b>REQUISITO DE LA</b>		<b>FECHA:</b>	28/Sep/2014
<b>ALCANCE:</b>	Aplica para todas las quejas, reclamos y sugerencias que ingresen a La Competencia S.A.				





## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

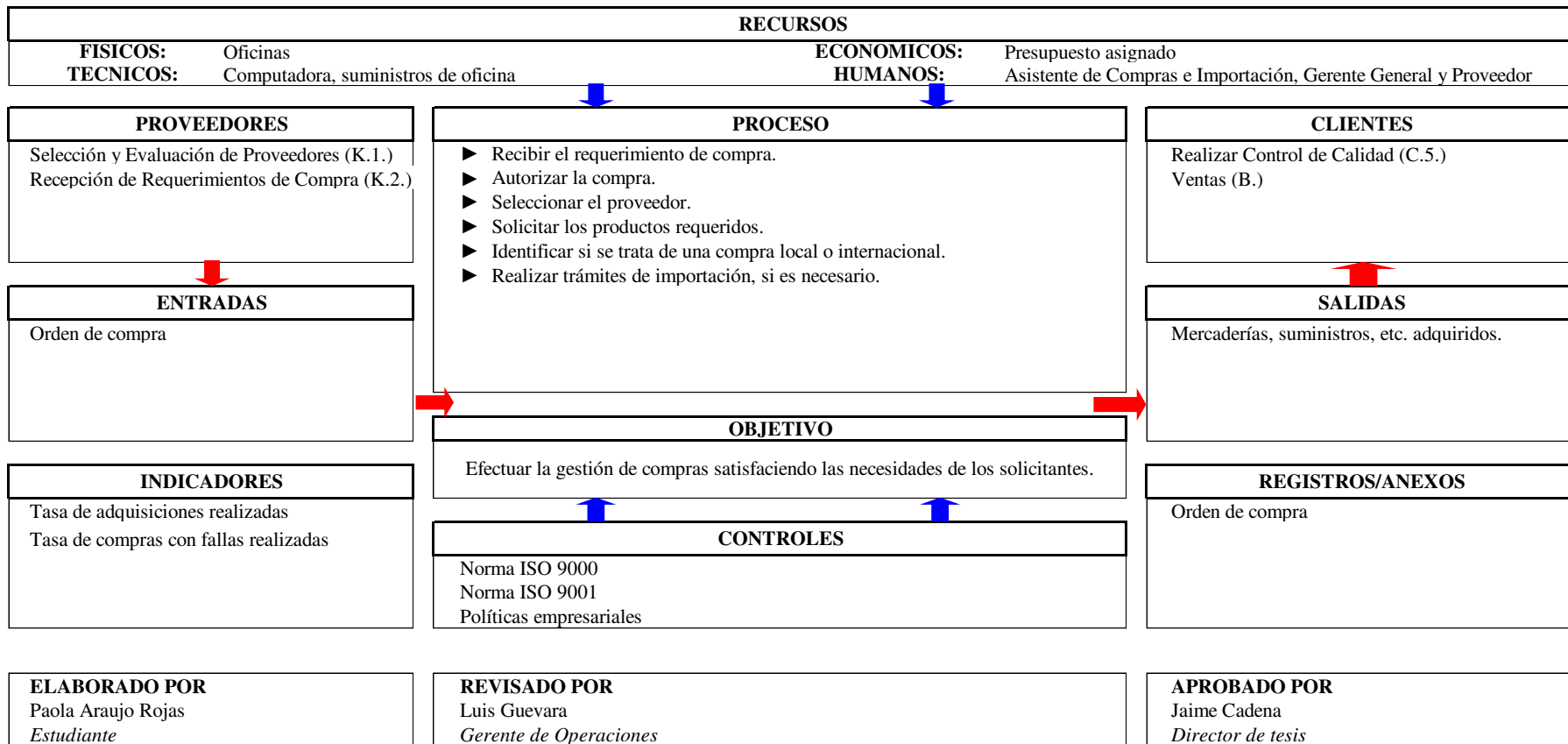
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Reparar Equipos	<b>CODIFICACION:</b>	C.6.	<b>EDICIÓN N°</b>	1
<b>PROPIETARIO DEL</b>	Asistente de Compras e Importaciones	<b>REQUISITO DE LA</b>		<b>FECHA:</b>	28/Sep/2014
<b>ALCANCE:</b>	Aplica para todas las compras que se realicen en la empresa.				





## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Realizar la Compra	<b>CODIFICACION:</b>	K.3.	<b>EDICIÓN</b>	Nº 1
<b>PROPIETARIO DEL</b>	Asistente de Compras e Importaciones	<b>REQUISITO DE LA</b>		<b>FECHA:</b>	28/Sep/2014
<b>ALCANCE:</b>	Aplica para todas las compras que se realicen en la empresa.				



	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 22-Oct-2014
M-MC-01	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 1 de 19

## ANEXO 6

# MANUAL DE LA CALIDAD

**Versión: 1.0**

<b>Elaborado por:</b>  Paola Araujo ASISTENTE DE OPERACIONES	<b>Revisado por:</b>  Jaime Cadena DIRECTOR DE TESIS	<b>Aprobado por:</b>  Jaime Cadena DIRECTOR DE TESIS
<b>Fecha:</b> 02-Oct-2014	<b>Fecha:</b> 22-Oct-2014	<b>Fecha:</b> 22-Oct-2014
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha	Descripción del Cambio	Aprueba
1.0	22-Oct-2014	Aprobación de la primera versión del documento.	Gerente General

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 22-Oct-2014
M-MC-01	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 2 de 19

## CONTENIDO

<b>0. GENERALIDADES .....</b>	<b>3</b>
<b>1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN .....</b>	<b>8</b>
<b>2. REFERENCIAS NORMATIVAS Y LEGALES .....</b>	<b>9</b>
<b>3. TERMINOS Y DEFINICIONES.....</b>	<b>9</b>
<b>4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD.....</b>	<b>9</b>
<b>5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN .....</b>	<b>10</b>
<b>6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS.....</b>	<b>12</b>
<b>7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO .....</b>	<b>14</b>
<b>8. MEDIDA, ANALISIS Y MEJORA.....</b>	<b>16</b>

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 22-Oct-2014
M-MC-01	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 3 de 19

## 0. GENERALIDADES

### 0.1. Caracterización de la empresa

#### a. Reseña histórica

La Competencia S.A. es una empresa instaurada hace más de 50 años en el mercado ecuatoriano, durante este tiempo se ha dedicado a la importación y posterior comercialización de una variedad de productos tecnológicos como controles de acceso, maquinaria para pesaje, etiquetación y empaque, citofonía, telefonía, networking y una amplia gama de soluciones especializadas.

La empresa fue constituida el 4 de febrero de 1963, fundada y administrada hasta la actualidad por la familia Pienknagura. En los primeros años de vida La Competencia S.A. se dedicó a la distribución de casimires, máquinas de coser, vajillas y artículos de línea blanca, pero con el pasar de los años el giro del negocio cambió por completo a la línea de productos que en estos días se ofrece. De tal manera, que ésta empresa fue la primera en importar artículos como radios transistores, toca cassettes, televisiones a color y centrales telefónicas.

El 17 de octubre del 2011, La Competencia S.A. decide hacer una fusión por absorción a las empresas Intelema y Diel. La primera se dedicaba a ofrecer un servicio de instalación y mantenimiento de los equipos que La Competencia S.A. ofrecía, mientras que Diel destinó sus operaciones a la fabricación de centrales telefónicas puesto que años atrás las importaciones de estos elementos se vieron afectadas al ser restringidas por el gobierno ecuatoriano.

Con una importante y transcendental presencia a nivel nacional esta empresa ha logrado ser parte del crecimiento comercial y tecnológico de diferentes empresas e instituciones ecuatorianas.

#### b. Estructura organizacional

En el anexo 9.1. se muestra el organigrama estructural que se tiene aprobado en La Competencia S.A.

#### c. Productos y/o servicios

La Competencia S.A. ofrece una extensa gama de artículos tecnológicos, los mismos que se encuentran agrupados en 5 líneas de producto, las que son:

- 1. Comunicaciones Unificadas:** en esta línea de producto se ofrece equipos que permiten mantener las comunicaciones en tiempo real y conectado a todos los miembros de las organizaciones. Con las herramientas que La Competencia S.A. ofrece al mercado se logra consolidar en una sola plataforma la comunicación interna y externa tanto de voz, correo electrónico, fax y chat.
- 2. Networking:** con esta clase de servicios las empresas tienen la facilidad de crear soluciones tecnológicas orientadas a su giro de negocio, a través de la integración

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 22-Oct-2014
M-MC-01	<b>La Competencia S.A. Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 4 de 19

de tecnologías de punta y servicio especializado a fin de aumentar la productividad y generar un ahorro en costos palpable.

- 3. Control de Asistencia y Accesos:** a través de los sistemas biométricos que se comercializa en esta línea de productos, las empresas gozarán de mayor seguridad al limitar los accesos a diferentes lugares, ya sea mediante autorizaciones por usuario o por dependencias.

Además se ofrece al mercado el reconocido sistema “Lince Web”, el cual es una solución tecnológica efectiva y confiable para la administración y control de la asistencia del personal que labora en las organizaciones.

- 4. Seguridad Física:** mediante la comercialización de video porteros o porteros eléctricos se busca satisfacer las necesidades de comunicación, protección y comodidad entre los visitantes y residentes de casas, conjuntos habitacionales, edificios, oficinas, entre otros.

Por otro lado a través de equipos de Circuitos Cerrados de Televisión (CCTV) se pretende ofrecer al cliente un servicio que le permita controlar y mantener seguro lugares de trabajo, residenciales, educativos o los que prefiera.

- 5. Industria Alimenticia:** con estos artículos La Competencia S.A. busca que sus clientes mejoren su productividad operacional a través de máquinas de pesaje y etiquetación de productos para tiendas, delicatessen o industria de alimentos. También herramientas que permiten el empaque de alimentos en diferentes tecnologías como al vacío, sellado, termo formado, entre otros.

La Competencia S.A. es una empresa que ofrece a sus clientes personal capacitado en pre y post venta que asegura el aprovechamiento completo de las funcionalidades y beneficios ofrecidos, además de marcas comprometidas con la investigación y desarrollo confiables, así como también soporte técnico y asegurado a los equipos comercializados y arrendados buscando siempre la satisfacción de los clientes.

#### **d. Clientes**

Entre los principales clientes de la empresa figuran los siguientes:

- Comercial Kywi
- Empresa Eléctrica Quito
- Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO)
- Conjunto Clínico Nacional (CONCLINA)
- Corporación El Rosado
- Escuela Politécnica del Ejercito (ESPE)
- Pontificia Universidad Católica del Ecuador (PUCE)
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo
- Dirección General del Material (DIGMAT)



	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 22-Oct-2014
M-MC-01	<b>La Competencia S.A. Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 5 de 19

#### **e. Proveedores**

Esta organización cuenta con proveedores originarios de Corea, China, Israel, Estados Unidos e Inglaterra que son reconocidos a nivel mundial. Éstos se listan a continuación:

- KOCOM
- NEC
- Check Point
- UNIMEC
- CISCO
- DIGI
- SYNEL
- Queue Metrics
- DIMEP Sistemas
- Recognition Systems
- ILPRA

### **0.2. Direccionamiento Estratégico**

#### **a. Misión**

Importar productos de alta tecnología, hardware y software para su comercialización rentable a empresas ecuatorianas, contribuyendo de esta manera a mejorar su productividad mediante la implementación que procuren optimizar y automatizar sus operaciones. Nos preocupamos por ofrecer productos de alta calidad con el mejor asesoramiento pre-venta, y excelencia en el servicio técnico y post-venta, para de esta manera lograr la plena satisfacción de nuestros clientes.

#### **b. Visión**

Pretendemos ser reconocidos como la empresa que lidera la introducción de nuevas tecnologías al país y su uso adecuado y rentable.

Mantener los más altos índices de estabilidad laboral dentro de la industria y una relación a largo plazo con nuestros clientes.

#### **c. Políticas**

La Competencia S.A. ha definido una serie de políticas organizacionales que buscan preservar la salud, seguridad e integridad del personal que labora en la empresa, buscando siempre cumplir con el Reglamento Interno y el Reglamento de Seguridad e Higiene en el Trabajo legalmente aprobados en los organismos correspondientes.

Las políticas que se han implementado y que se encuentran disponibles en la Intranet de la empresa son las siguientes:

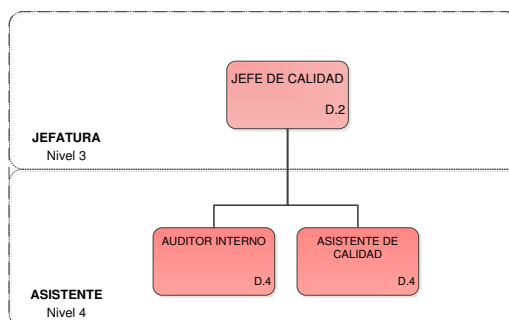
- 1. Hora de Almuerzo:** esta pretende que todo el personal que labora en la empresa La Competencia S.A. tome su hora (60 minutos) de almuerzo. Por lo que se encuentra totalmente prohibido permanecer trabajando durante la correspondiente hora de almuerzo.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 22-Oct-2014
M-MC-01	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 6 de 19

2. **Horario Laboral:** a través de esta se explica que ningún trabajador puede laborar horas extraordinarias o suplementarias sin orden expresa de su jefe inmediato y con el visto bueno de la Gerencia General. Sin embargo, cuando las necesidades de la compañía lo requieran y le sea ordenado, el trabajador está obligado a laborarlas.
3. **Cambio de horario por Pico y Placa:** se encuentra autorizado el cambio de horario de trabajo por motivo de la aplicación del pico y placa en el día correspondiente para el personal que por motivo de capacitación y formación profesional lo requiera y para las personas que han obtenido una de las 15 calificaciones más altas en las evaluaciones de desempeño realizadas.
4. **Refrigerio:** con el objetivo de mantener limpias las instalaciones y evitar la proliferación de insectos esta política señala que todo el personal de La Competencia S.A. puede consumir dos refrigerios en el día, uno en la mañana y otro en la tarde en un tiempo de 5 minutos como máximo, además los refrigerios deben servirse únicamente en el comedor de la empresa.  
Por otro lado, las bebidas se pueden consumir en los puestos de trabajo, mientras que los alimentos deben no. Tampoco se podrán conservar en los puestos de trabajo y escritorios alimentos que no se encuentren con su respectiva protección hermética.
5. **Vacaciones:** a fin de organizar el periodo de vacaciones correspondiente a cada colaborador de La Competencia S.A. se ha emitido esta política, con la que se explica que el período mínimo para solicitar vacaciones es de 7 días consecutivos, además éste debe iniciarse siempre los días Lunes o el primer día laborable de la semana exceptuando casos de emergencia debidamente comprobados.

Los días de vacaciones generados que sobrepasen los 15 días pueden ser tomados durante dos periodos semestrales, también se puede solicitar hasta tres días individuales con cargo a vacaciones durante el período anual correspondiente y todos los empleados deben tomar sus vacaciones en el período correspondiente.

### 0.3. Estructura organizacional del SGC



	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 22-Oct-2014
M-MC-01	<b>La Competencia S.A. Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 7 de 19

#### 0.4. Declaraciones de la Alta Dirección

##### a. Declaración de concepciones filosóficas

*“La calidad es nuestra mejor garantía de la fidelidad de los clientes, nuestra más fuerte defensa contra la competencia extranjera y el único camino para el crecimiento y los beneficios”*

Jack Welch

##### b. Alcance

El Sistema de Gestión de Calidad de La Competencia S.A. se aplica a los procesos que tienen relación directa con el cliente.

##### c. Política de la Calidad

La Competencia S.A. comercializa productos y servicios de telecomunicaciones de la más alta calidad a través del cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma ISO, INEN/IEC 9001:2008. Comprometiéndose a realizar actividades que aseguren la mejora continua dentro de la organización.

##### d. Objetivos de la Calidad

- Aumentar un 10% el porcentaje de las ventas anuales del año 2015 en relación de las obtenidas en el año 2014.
- Potenciar el nombre de la empresa en el mercado ecuatoriano a fin de aumentar el 10% de participación en el mercado hasta diciembre del año 2015.
- Aumentar la promoción y publicidad de los productos ofrecidos por la empresa durante el año 2015 en un 15% para captar mayor interés y atención de los clientes.
- Realizar al menos 3 capacitaciones a todo el personal de la organización cada año.

##### e. Funciones del personal involucrado en el SGC

Nro.	CARGO/FUNCIÓN	RESPONSABILIDAD	NOMBRE
1	<b>Gerencia General</b>	Liderar y dirigir la organización, además de tomar decisiones para el bienestar de la empresa.	Miguel Pienknagura
2	<b>Gerencia de Operaciones</b>	Concientizar al personal acerca de la correcta implantación de la Norma ISO en la empresa y sus beneficios.	Luis Guevara
3	<b>Coordinador de Sistemas</b>	Dirigir de forma técnica las actividades del procesamiento de información de la compañía para que se alineen con el SGC.	José Balseca
4	<b>Gerencia Técnica</b>	Supervisar el área técnica tratando de alcanzar el más alto nivel de satisfacción del cliente.	Carlos Cepeda / Jorge Chávez
5	<b>Contador General</b>	Controlar, verificar y tener información disponible para la toma de decisiones y mejorar la productividad de la empresa.	Aracely Zambrano

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 22-Oct-2014
M-MC-01	<b>La Competencia S.A. Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 8 de 19

6	<b>Gerencia de Comercialización</b>	Obtener clientes para facturar los productos y servicios que ofrece la compañía a fin de satisfacer las necesidades de éstos.	Juan Carlos Alemán
7	<b>Jefe de Calidad</b>	Controlar el adecuado desarrollo, implementación y cumplimiento del SGC.	Por Asignar
8	<b>Auditor Interno</b>	Verificar el cumplimiento del SGC mediante procesos de auditoría.	Por Asignar
9	<b>Asistente de Calidad</b>	Elaborar todos los documentos que se requieren para el SGC.	Por Asignar

## 1. OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

### 1.1. Generalidades

La empresa La Competencia S.A. ha desarrollado el presente Sistema de Gestión de la Calidad para:

- Demostrar que tiene la capacidad para proporcionar regularmente productos que satisfagan los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.
- Aumentar la satisfacción del cliente a través de la aplicación eficaz del sistema, incluidos los procesos para la mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables.

### 1.2. Aplicación/Exclusiones

La empresa cumple con todos los requisitos que establece la Norma ISO 9001:2008, exceptuando los literales 7.3, debido a que en la organización no se realiza diseño y desarrollo de productos, 7.5.2., ya que los productos y servicios ofrecidos por la empresa se verifican en el mismo instante en que se realiza el trabajo y el literal 7.6. porque La Competencia S.A. no mide ni calibra sus equipos, solamente comercializa y distribuye los productos ofrecidos.

### 1.3. Declaración de conocimiento del Marco Legal

Quito, 4 de octubre del 2014

Yo, Miguel Pienknagura en calidad de Gerente General de La Competencia S.A. afirmo que conozco acerca de las leyes que rigen a la empresa a la cual represento actualmente y además todas éstas se cumplen y se llevan a cabalidad en el desempeño diario de nuestras actividades.

---

Miguel Pienknagura  
**Gerente General**

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 22-Oct-2014
M-MC-01	<b>La Competencia S.A. Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 9 de 19

## 2. REFERENCIAS NORMATIVAS Y LEGALES

La Competencia S.A. en la elaboración del presente Manual de la Calidad, se rige de acuerdo a la siguiente normativa:

- Marco legal ecuatoriano
- Norma ISO, INEN/IEC 9001:2008
- Norma ISO, INEN/IEC 9000:2005

## 3. TERMINOS Y DEFINICIONES

Los términos y definiciones utilizados en el presente Sistema de Gestión de la Calidad son los establecidos en la Norma ISO, INEN/IEC 9000:2005.

## 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

### 4.1. Requisitos generales

La Competencia S.A. ha establecido, documentado, implementado y mantenido un sistema de gestión de la calidad y ha mejorado continuamente su eficacia de acuerdo con los requisitos de la Norma ISO 9001:2008.

La organización ha determinado:

- Los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad y su aplicación a través de la organización, los cuales se encuentran en el anexo 9.2.
- La secuencia de los procesos, los mismos que se encuentran en el anexo 9.3. y la interacción de estos procesos se visualiza en el anexo 9.4.
- Los criterios y los métodos necesarios para asegurarse de que tanto la operación como el control de estos procesos son eficaces. Ver anexo 9.4., en la sección "Indicadores".
- La disponibilidad de recursos e información necesarios para apoyar la operación y el seguimiento de estos procesos mediante una partida contable denominada "CALIDAD".
- Realizar el seguimiento, la medición cuando sea aplicable y el análisis de estos procesos a través de la utilización de indicadores que se encuentran detallados en la caracterización de cada proceso y subproceso, en el anexo 9.4.
- Las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos mediante Reuniones de Dirección que se realizan cada mes.

### 4.2. Requisitos de la documentación

#### 4.2.1 Generalidades

La documentación del sistema de gestión de la calidad de la empresa La Competencia S.A. incluye:

- Declaraciones documentadas de la política y objetivos de la calidad. (Ver literales 0.4.c y 0.4.d del presente manual)
- Un "Manual de la Calidad" M-MC-01
- Los procedimientos documentados y los requisitos requeridos por la Norma, los que se encuentran en el "Manual de Procedimientos" M-MC-02.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 22-Oct-2014
M-MC-01	<b>La Competencia S.A. Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 10 de 19

- d) Los registros que la empresa determinó necesarios para asegurarse de la eficaz planificación, operación y control de sus procesos, los que se encuentran en la *“Matriz de Control de Registros”* R-MC-P02-01.

#### 4.2.2 Manual de la calidad

La Competencia S.A. ha establecido un *“Manual de la Calidad”* M-MC-01 que contiene:

- El alcance del sistema de gestión de calidad, incluyendo los detalles y la justificación de cualquier exclusión. (Ver literales 0.4.b y 1.2 del presente manual)
- Los procedimientos documentados necesarios para el sistema de gestión de la calidad que se encuentran en el *“Manual de Procedimientos”* M-MC-02.
- Una descripción de la interacción entre los procesos del sistema de gestión de calidad. (Ver anexos 9.3. y 9.4.)

#### 4.2.3 Control de los documentos

La Competencia S.A. tiene control sobre todos los documentos requeridos por el SGC y estableció un procedimiento documentado denominado *“Procedimiento para Control de Documentos”* P-MC-01

#### 4.2.4 Control de registros

La Competencia S.A. ha establecido un control sobre todos los registros que proporcionan evidencia de la conformidad con los requisitos así como de la operación eficaz del sistema de gestión de la calidad, por lo que se ha elaborado un procedimiento documentado titulado *“Procedimiento para Control de Registros”* P-MC-02, para definir los controles necesarios para la identificación, almacenamiento, protección, retención, y disposición de los registros.

## 5. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

### 5.1. Compromiso de la dirección

La alta dirección de La Competencia S.A. proporciona evidencia de su compromiso con el desarrollo e implementación del sistema de gestión de la calidad, así como con la mejora continua de su eficacia:

- Comunicando a la organización la importancia de satisfacer tanto los requisitos del cliente como los legales y reglamentarios. (Ver *“Registro de Capacitaciones Dictadas”* R-THM-P01-06)
- Estableciendo la política de calidad. (Ver literal 0.4.c de este documento)
- Asegurando de que se establecen los objetivos de la calidad. (Ver literal 0.4.d de este documento)
- Llevando a cabo las revisiones por la dirección cada mes. (Ver *“Acta de Reuniones de Dirección”* R-DIR-P01-02)
- Asegurando la disponibilidad de recursos, mediante la cuenta contable “Calidad”.

### 5.2. Enfoque al cliente

La alta dirección de La Competencia S.A. se asegura de que los requisitos del cliente se determinan y se cumplen con el propósito de aumentar la satisfacción del cliente, por

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 22-Oct-2014
M-MC-01	<b>La Competencia S.A. Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 11 de 19

medio de encuestas de satisfacción del cliente se puede conocer los aspectos en los que la empresa debe mejorar.

### 5.3. Política de calidad

La alta dirección de La Competencia S.A. asegura que la política de calidad (ver literal 0.4.c de este documento):

- Es adecuada al propósito de la organización
- Incluye un compromiso de cumplir con los requisitos y de mejorar continuamente la eficacia del sistema de gestión de calidad.
- Es comunicada en la Intranet y en carteleras informativas, y es entendida dentro de la organización
- Es revisada para su continua adecuación en las Reuniones de Dirección.

### 5.4. Planificación

#### 5.4.1 Objetivos

La alta dirección de La Competencia S.A. asegura de que los objetivos de la calidad, se establecen en las funciones y los niveles pertinentes dentro de la organización. Los objetivos de la calidad son medibles mediante la utilización de indicadores y son coherentes con la política de la calidad.

#### 5.4.2 Planificación de la Calidad

La alta dirección de La Competencia S.A. asegura que:

- La planificación del sistema de gestión de la calidad se realiza en las Reuniones de Dirección con el fin de cumplir los requisitos citados en el apartado 4.1 así como los objetivos de la calidad. (Ver *“Registro de Planificación del SGC”* R-DIR-P01-03)
- Mantiene la integridad del sistema de gestión de la calidad cuando se planifican e implementan cambios en este, según lo establecido en el *“Procedimiento para Control de Documentos”* P-MC-01 y *“Procedimiento para Control de Registros”* P-MC-02.

### 5.5. Responsabilidad, autoridad y comunicación

#### 5.5.1 Responsabilidad y autoridad

La alta dirección de La Competencia S.A. asegura que las responsabilidades y autoridades están definidas y son comunicadas dentro de la organización de acuerdo a lo establecido en el *“Manual de Procedimientos”* M-MC-02 y en el *“Manual de Funciones”* M-MC-03.

#### 5.5.2 Representante de la dirección

La alta dirección de La Competencia S.A. asignó al Jefe de Calidad como miembro representante de la dirección quien, independientemente de otras responsabilidades, tiene la responsabilidad y autoridad de:

- Asegurar que se establezcan, implementen y mantengan los procesos necesarios para el sistema de gestión de la calidad.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 22-Oct-2014
M-MC-01	<b>La Competencia S.A. Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 12 de 19

- b) Informar a la alta dirección sobre el desempeño del sistema de gestión de la calidad y de cualquier necesidad de mejora.
- c) Asegurar que se promueve la toma de conciencia de los requisitos del cliente en todos los niveles de la organización.

### 5.5.3 Comunicación interna

La alta dirección de La Competencia S.A. establece canales de comunicación dentro de la organización y estos son los siguientes:

- *Comunicación oral:* a través del uso de teléfonos o bien sea mediante reuniones formales o informales.
- *Comunicación escrita:* mediante el uso de la intranet corporativa, página web institucional, correo electrónico, carteleras, memorandos y actas de reunión.

## 5.6. Revisión por la dirección

### 5.6.1 Generalidades

La alta dirección de La Competencia S.A. revisa el sistema de gestión de la calidad de la organización en las Reuniones de Dirección cada semestre del año, para asegurarse de su conveniencia, adecuación y eficacia continua. La revisión incluye la evaluación de las oportunidades de mejora y la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad tal como se indica en el “*Procedimiento para Revisión por la Dirección*” P-DIR-01.

### 5.6.2 Información de entrada para la revisión

La información de entrada para la revisión por la dirección incluye:

- a) Los resultados de auditorías.
- b) La retroalimentación del cliente.
- c) El desempeño de los procesos y la conformidad del producto.
- d) El estado de las acciones correctivas y preventivas.
- e) Las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previa.
- f) Los cambios que pueden afectar el sistema de gestión de calidad.
- g) Las recomendaciones para la mejora.

### 5.6.3 Resultados de la revisión

Los resultados de la revisión por la dirección se encuentran en el “*Acta de Reuniones de Dirección*” R-DIR-P01-02, lo que incluye las decisiones y acciones a tomarse.

## 6. GESTIÓN DE LOS RECURSOS

### 6.1. Provisión de recursos

La Competencia S.A. en el Presupuesto Anual de la empresa determina los recursos necesarios para:

- a) Implementar y mantener el sistema de gestión de la calidad y mejorar continuamente su eficacia.



	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 22-Oct-2014
M-MC-01	<b>La Competencia S.A. Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 13 de 19

- b) Aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos.

## 6.2. Recursos humanos

### 6.2.1 Generalidades

El personal que realiza trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto es competente con base en la educación, formación, habilidades y experiencia apropiadas, lo cual se ha definido en el *"Manual de Funciones"* M-MC-03.

### 6.2.2 Competencia, formación y toma de conciencia

La Competencia S.A.:

- Determina la competencia necesaria para el personal que realiza trabajos que afecten a la conformidad con los requisitos del producto de acuerdo al *"Manual de Funciones"* M-MC-03.
- Proporciona formación a su personal para lograr la competencia necesaria según lo establecido en el *"Programa Anual para Capacitaciones de Personal"* R-THM-P01-05.
- Evalúa la eficacia de las capacitaciones, mediante evaluaciones de conocimientos adquiridos.
- Se asegura de que su personal es consciente de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos de la calidad por medio de charlas formales, las cuales se encuentran registradas en el *"Registro de Capacitaciones Dictadas"* R-THM-P01-06
- Mantiene los registros apropiados de la educación, formación, habilidades y experiencias en las *"Carpetas de Personal"*.

## 6.3. Infraestructura

La Competencia S.A. proporciona, y mantiene la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos del producto. La infraestructura incluye:

- Oficinas, ubicadas en el Pasaje N44B E10-26 y Av. 6 de Diciembre entre Río Coca y Av. de los Shyris.
- Equipos como computadoras desktop y laptop, software necesario para el desarrollo de actividades laborales (Sistema Tiger Paw, Lince y SAFI), impresoras y herramientas. La entrega de estos suministros se encuentra en el registro *"Registro de Entrega-Recepción de Implementos"* R-THM-P02-02.
- Servicios de apoyo como vehículos, teléfonos y correo electrónico corporativo.

La Competencia S.A. mantiene el control de su infraestructura mediante el *"Procedimiento para Control de Activos Fijos"* P-FIN-01.

## 6.4. Ambiente de trabajo

La Competencia S.A. gestiona un adecuado ambiente de trabajo mediante el cumplimiento de los lineamientos establecidos en el *"Reglamento Interno"* y en el *"Reglamento Interno de Seguridad y Salud"* legalmente aprobados por los organismos competentes.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 22-Oct-2014
M-MC-01	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 14 de 19

## 7. REALIZACIÓN DEL PRODUCTO

### 7.1. Planificación de la realización del producto

La Competencia S.A. ha planificado y desarrollado los procesos necesarios para la realización de sus productos, los cuales son coherentes con los requisitos de los otros procesos del sistema de gestión de la calidad.

La empresa ha determinado:

- Los objetivos de la calidad (ver literal 0.4.d) y los requisitos para los productos establecidos en catálogos y manuales de uso.
- Procesos, documentos y recursos específicos para los productos. (Ver anexo 9.2. y *"Manual de Procedimientos"* M-MC-01)
- Registros que proporcionen evidencia de que los procesos de realización y el producto resultante cumplen con los requerimientos. (Ver *"Matriz de Control de Registros"* R-MC-P02-01)

### 7.2. Procesos relacionados con los clientes

#### 7.2.1 Determinación de los requisitos relacionados con el producto

La empresa ha determinado:

- Los requisitos especificados por el cliente mediante pedidos, proformas y contratos donde se detallan los plazos de entrega y las posteriores a la misma. (Ver *"Procedimiento para Venta de Productos"* P-VTA-01)
- Los requisitos no establecidos por el cliente pero necesarios para el uso específicos o para el uso previsto se encuentra en proformas, pedidos y contratos.
- Los requisitos legales y reglamentarios se detallan en los contratos de trabajo, proformas y pedidos.
- Cualquier requisito adicional que la organización considere

#### 7.2.2 Revisión de los requisitos relacionados con el producto

La Competencia S.A. revisa los requisitos relacionados con el producto a través del área de comercialización, esto lo efectúan los Ejecutivos de Ventas antes de comprometerse a proporcionar cualquiera de los productos o servicios a los clientes, y se aseguran que:

- Estén definidos los requisitos de los productos, ya sea en pedidos, proformas o contratos.
- Estén resueltas las diferencias existentes entre los requisitos del pedido y lo expresado en las ofertas, mediante correo electrónico, vía telefónica o personalmente.
- La empresa tenga la capacidad para cumplir con los requisitos definidos, realizando consultas a la Gerencia de Comercialización o Gerencia Técnica de alguna inquietud presentada.

Cuando el cliente no proporciona una declaración documentada con sus requisitos, la empresa se encarga de confirmar estos requisitos antes de la aceptación en

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 22-Oct-2014
M-MC-01	<b>La Competencia S.A. Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 15 de 19

pedidos de compra, proformas, contratos o cualquier documento que sea conveniente.

Además, los Ejecutivos de Ventas se aseguran que cualquier cambio en los requisitos del producto sea conocido por el personal involucrado y que la documentación pertinente sea modificada.

### **7.2.3 Comunicación con los clientes**

La Competencia S.A. ha determinado herramientas eficaces para la comunicación con sus clientes, como es el correo electrónico, teléfono, celular y/o página web, la cuales se refieren a:

- a) Información sobre nuestros productos.
- b) Consultas y atención de pedidos.
- c) Retroalimentación del cliente, incluyendo quejas, reclamos y sugerencias.

## **7.3. Diseño y desarrollo**

Este literal se ha excluido, debido a que en La Competencia S.A. no se hace diseño ni desarrollo de productos.

## **7.4. Compras**

### **7.4.1 Proceso de Compras**

La Competencia S.A. por medio del Asistente de Compras e Importaciones, Responsable de Bodega y Asistente de Bodega se asegura que cada uno de los productos adquiridos cumpla con los requisitos de compra especificados.

La empresa mantiene un proceso de evaluación y selección de proveedores, descrito en el *“Procedimiento para Evaluación, Calificación y Recalificación de Proveedores”* P-CMP-01, en función de su capacidad para suministrar productos de acuerdo con los requisitos de la organización, por esta razón se han establecido criterios para la selección, evaluación, calificación y recalificación.

Se mantienen registros de los resultados de las evaluaciones realizadas, en el *“Informe de Resultados de la Evaluación a Proveedores”* R-COM-P01-02.

### **7.4.2 Información de las compras**

La Competencia S.A. ha establecido el *“Procedimiento para Compras”* P-COM-02, para describir perfectamente el producto que se desea adquirir:

La organización asegura que los requisitos de compra estén adecuadamente especificados en la *“Orden de Compra”* R-COM-P02-01 o en la *“Solicitud de Adquisición”* R-COM-P02-02 antes de comunicar al proveedor para evitar errores.

### **7.4.3 Verificación de los productos y servicios comprados**

Se ha establecido que el Asistente de Compras e Importación realice inspecciones visuales para asegurar que los productos comprados cumplen con los requisitos de

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 22-Oct-2014
M-MC-01	<b>La Competencia S.A. Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 16 de 19

compra especificados, registrando la verificación en la firma de aceptación en la factura emitida por el proveedor.

## **7.5. Producción y prestación del servicio**

### **7.5.1 Control de la producción y de la prestación del servicio**

La Competencia S.A. planifica y lleva a cabo la comercialización del producto o prestación del servicio bajo condiciones controladas. Estas condiciones se evidencian en el *“Procedimiento para Instalación del Producto”* P-M&I-01 y en el *“Instructivo para Uso de Equipo de Protección Personal”*

### **7.5.2 Validación de los procesos de la producción y de la prestación del servicio**

Ítem excluido, ya que los servicios y productos ofrecidos por La Competencia S.A. se verifican en el mismo instante en que se realiza el trabajo, de tal manera que no requieren ser validados.

### **7.5.3 Identificación y trazabilidad**

La Competencia S.A. identifica los productos de acuerdo a su procedencia y tipo con códigos que son registrados en el Sistema Tiger Paw en el momento en que los artículos son ingresados hasta la posterior entrega al cliente.

### **7.5.4 Propiedad del cliente**

La Competencia S.A. cuida los bienes que son propiedad del cliente mientras estén bajo el control de la empresa o estén siendo utilizados por la misma mediante el *“Procedimiento para Revisión Técnica de Equipos en Laboratorio”* P-M&I-02. Si cualquier bien que es propiedad del cliente se pierde, deteriora o se considera inadecuado para su uso, LCSA informa de la situación a sus clientes.

### **7.5.5 Preservación del producto**

La Competencia S.A. preserva los productos hasta la entrega al destino previsto. Esta preservación incluye la identificación mediante códigos asignados a cada producto, manipulación normal, es decir que el traslado de los equipos se hace a través de mensajería con todos los cuidados posibles, el embalaje incluye protecciones contra golpes y cajas resistentes, el almacenamiento se realiza en perchas y la protección se realiza en bodegas cubiertas de agua y humedad.

## **7.6. Control de equipos de medida y seguimiento**

Ítem excluido, debido a que la organización no mide ni calibra sus equipos, solamente comercializa y distribuye sus productos.

## **8. MEDIDA, ANALISIS Y MEJORA**

### **8.1. Generalidades**

La Competencia S.A. ha planificado mediante el *“Procedimiento para Revisión por la Dirección”* P-DIR-01 y el *“Procedimiento para Auditorías Internas”* P-MC-03 el seguimiento, medición, análisis y mejora del SGC.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 22-Oct-2014
M-MC-01	<b>La Competencia S.A. Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 17 de 19

## 8.2. Seguimiento y medición

### 8.2.1 Satisfacción del cliente

La Competencia S.A. realiza el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente mediante encuestas de satisfacción (ver anexo 9.5.) y el *“Procedimiento para Manejo de Quejas, Reclamos y Sugerencias”* P-PVT-02.

### 8.2.2 Auditorías internas

La Competencia S.A. lleva a cabo auditorías internas cada semestre del año de acuerdo a lo establecido en el *“Procedimiento para Auditorías Internas”* P-MC-03 para determinar si el sistema de gestión de la calidad.

El responsable del área que está siendo auditada asegura de que se realicen las correcciones pertinentes y se ejecuten las acciones correctivas necesarias sin demora injustificada para eliminar las no conformidades detectadas y sus causas. Las actividades de seguimiento incluyen la verificación de las acciones tomadas y el informe de los resultados de la verificación (ver literal 8.5 del presente documento).

### 8.2.3 Seguimiento y medición de los procesos

La Competencia S.A. aplica métodos apropiados para el seguimiento y medición de los procesos del sistema de gestión de la calidad de acuerdo a lo establecido en las caracterizaciones de procesos y subprocesos que se encuentra en el anexo 9.4., demostrando la capacidad para alcanzar los resultados planificados. Si no se alcanzara los resultados planificados, se llevan a cabo acciones correctivas, preventivas o de mejora según sea conveniente, de acuerdo al *“Procedimiento para Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora”* P-MC-05.

### 8.2.4 Seguimiento y medición del producto

La Competencia S.A. hace seguimiento y mide las características del producto para verificar que se cumplen los requisitos del mismo mediante encuestas de satisfacción del cliente y gestión de garantías. Esto se realiza en etapas posteriores a la instalación del producto.

Según el *“Manual de Funciones”* M-MC-03, indican que el Responsable de Bodega es la persona que autoriza la liberación del producto al cliente.

La liberación del producto y la prestación del servicio no se llevan a cabo hasta que se haya completado satisfactoriamente las disposiciones planificadas, a menos que sea aprobado de otra manera por una autoridad pertinente y, cuando corresponda, por el cliente.

## 8.3. Control del producto no conforme

La Competencia asegura de que el producto que no es conforme con los requisitos del producto, son identificados y controlados para prevenir su uso o entrega no intencionados. La empresa estableció un procedimiento documentado titulado *“Procedimiento para Manejo de Producto No Conforme”* P-MC-04, para definir los controles, responsabilidades y autoridades relacionadas para tratar el producto no conforme.

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 22-Oct-2014
M-MC-01	<b>La Competencia S.A. Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 18 de 19

Cuando se corrige un producto no conforme, se lo somete a una nueva verificación para demostrar su conformidad con los requisitos.

Se mantienen registros de la naturaleza de las no conformidades y de cualquier acción tomada posteriormente, incluyendo las concesiones que se hayan obtenido, en el *“Formulario para Reportar Producto No Conforme”* R-MC-P4-01.

#### 8.4. Análisis de datos

El Jefe de Calidad de La Competencia S.A. recopila y analiza los datos apropiados para demostrar la idoneidad y la eficacia del sistema de gestión de la calidad y para evaluar dónde puede realizarse la mejora continua de la eficacia del sistema de gestión de la calidad utilizando un formato abierto. Además el Responsable de Calidad incluye los datos generados del resultado del seguimiento y medición y de cualquier otra fuente pertinente.

El análisis de datos proporciona información sobre:

- La satisfacción del cliente.
- La conformidad con los requisitos del producto.
- Las características y tendencias de los procesos y de los productos, incluyendo las oportunidades para llevar a cabo acciones preventivas.
- Los proveedores.

#### 8.5. Mejora

##### 8.5.1 Mejora Continua

La Competencia mejora continuamente la eficacia del sistema de gestión de la calidad mediante el uso de la política de la calidad, los objetivos de la calidad, los resultados de las auditorías, el análisis de datos, las acciones correctivas y preventivas y la revisión por la dirección, según el *“Procedimiento para Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora”* P-MC-05.

##### 8.5.2 Acción correctiva

La Competencia toma acciones para eliminar las causas de las no conformidades a fin de evitar su ocurrencia continua, por lo que, se ha establecido un procedimiento documentado, denominado *“Procedimiento para Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora”* P-MC-05 para definir los siguientes requisitos:

- Revisar las no conformidades (incluyendo las quejas de los clientes).
- Determinar las causas de las no conformidades.
- Evaluar la necesidad de adoptar acciones para asegurarse de que las no conformidades no vuelvan a ocurrir.
- Determinar e implementar las acciones necesarias.
- Registrar los resultados de las acciones tomadas.
- Revisar la eficacia de las acciones correctivas tomadas.

##### 8.5.3 Acción preventiva

La Competencia determina acciones para eliminar las causas de no conformidades potenciales para prevenir su ocurrencia, de tal manera que se ha establecido un

	<b>MANUAL DE LA CALIDAD</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 22-Oct-2014
M-MC-01	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 19 de 19

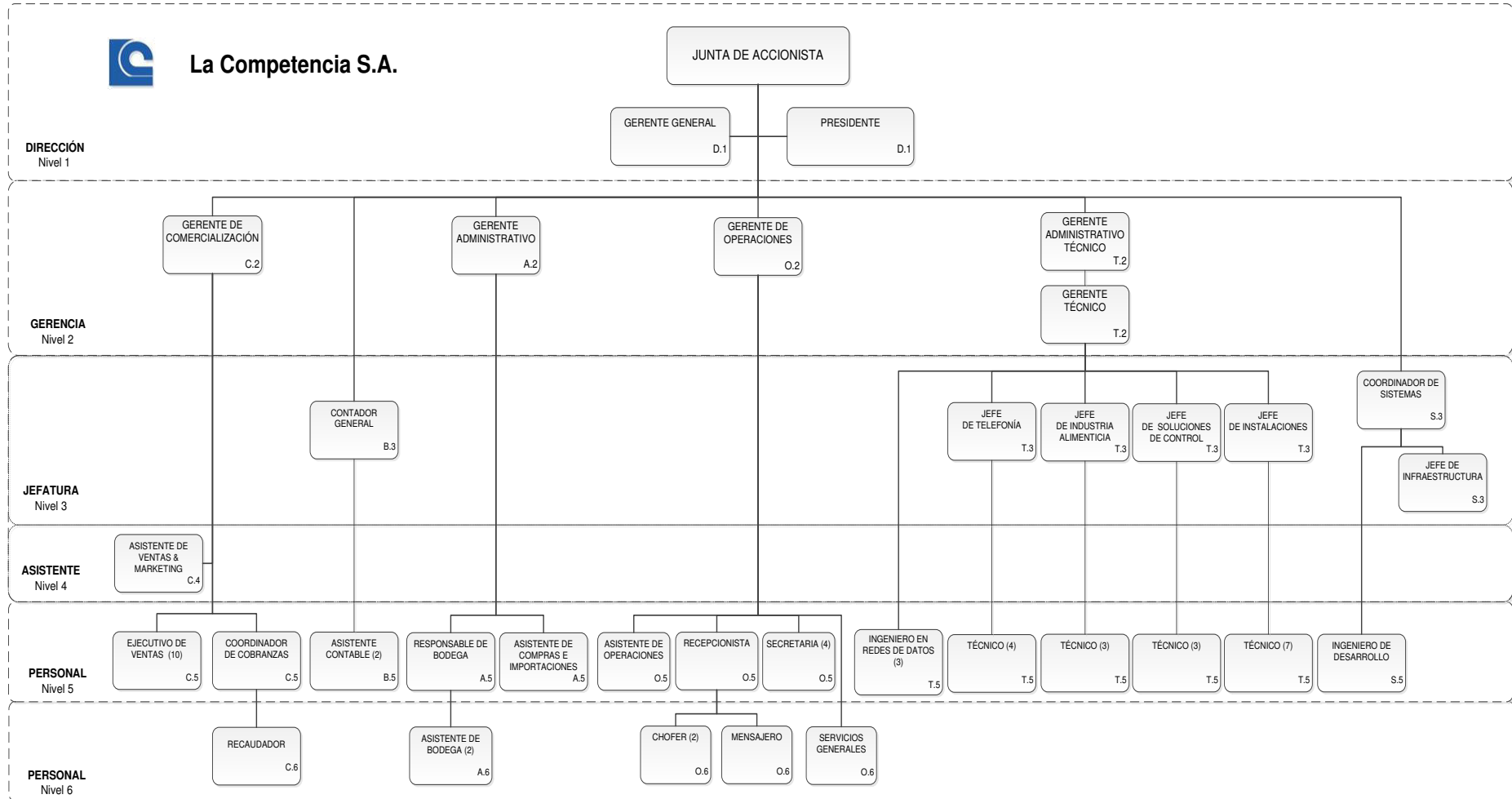
procedimiento documentado conocido como *“Procedimiento para Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora”* P-MC-05.

## 9. ANEXOS

- 9.1. Organigrama Estructural
- 9.2. Mapa de Procesos
- 9.3. Secuencia de procesos (Diagramas de flujo)
- 9.4. Interacción de procesos (Caracterización de procesos)
- 9.5. Encuestas de satisfacción del cliente

## ANEXO 9.1.

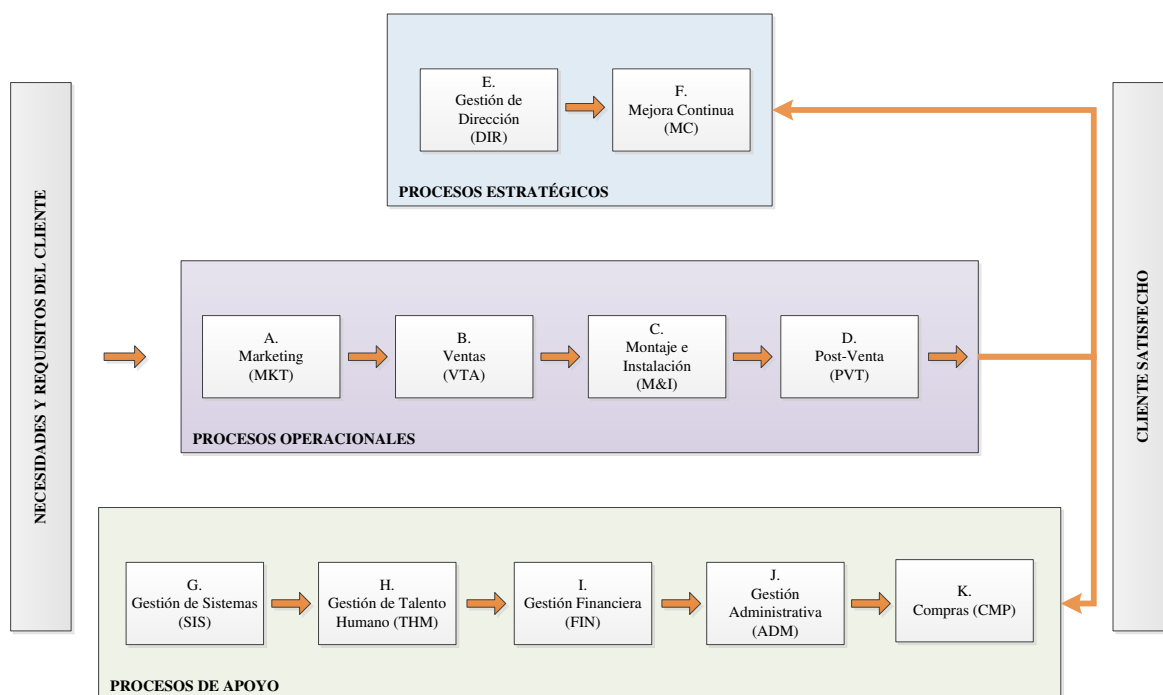
### ORGANIGRAMA ESTRUCTURAL





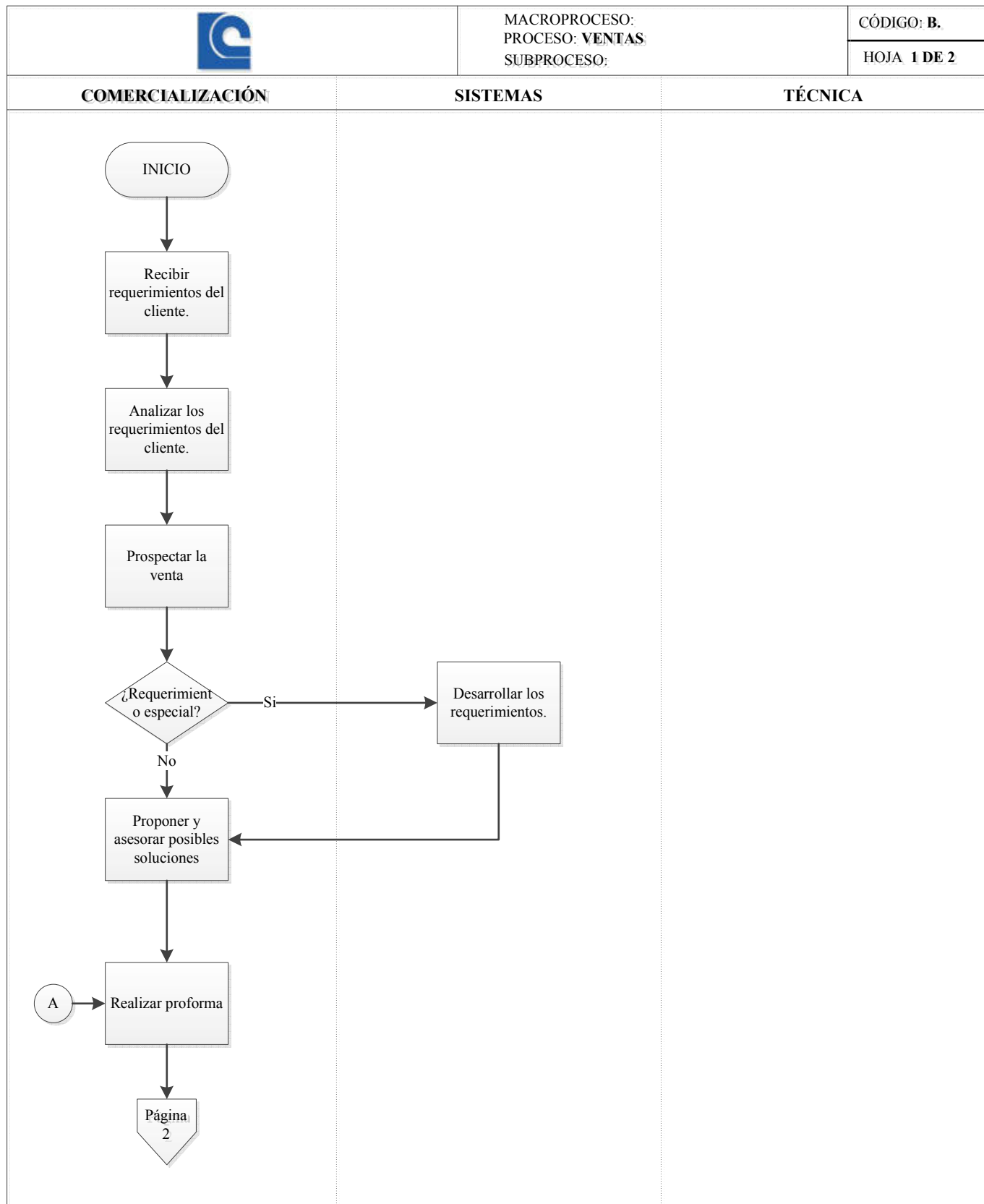
## ANEXO 9.2.

### MAPA DE PROCESOS



## ANEXO 9.3.

### SECUENCIA DE PROCESOS - DIAGRAMAS DE FLUJO

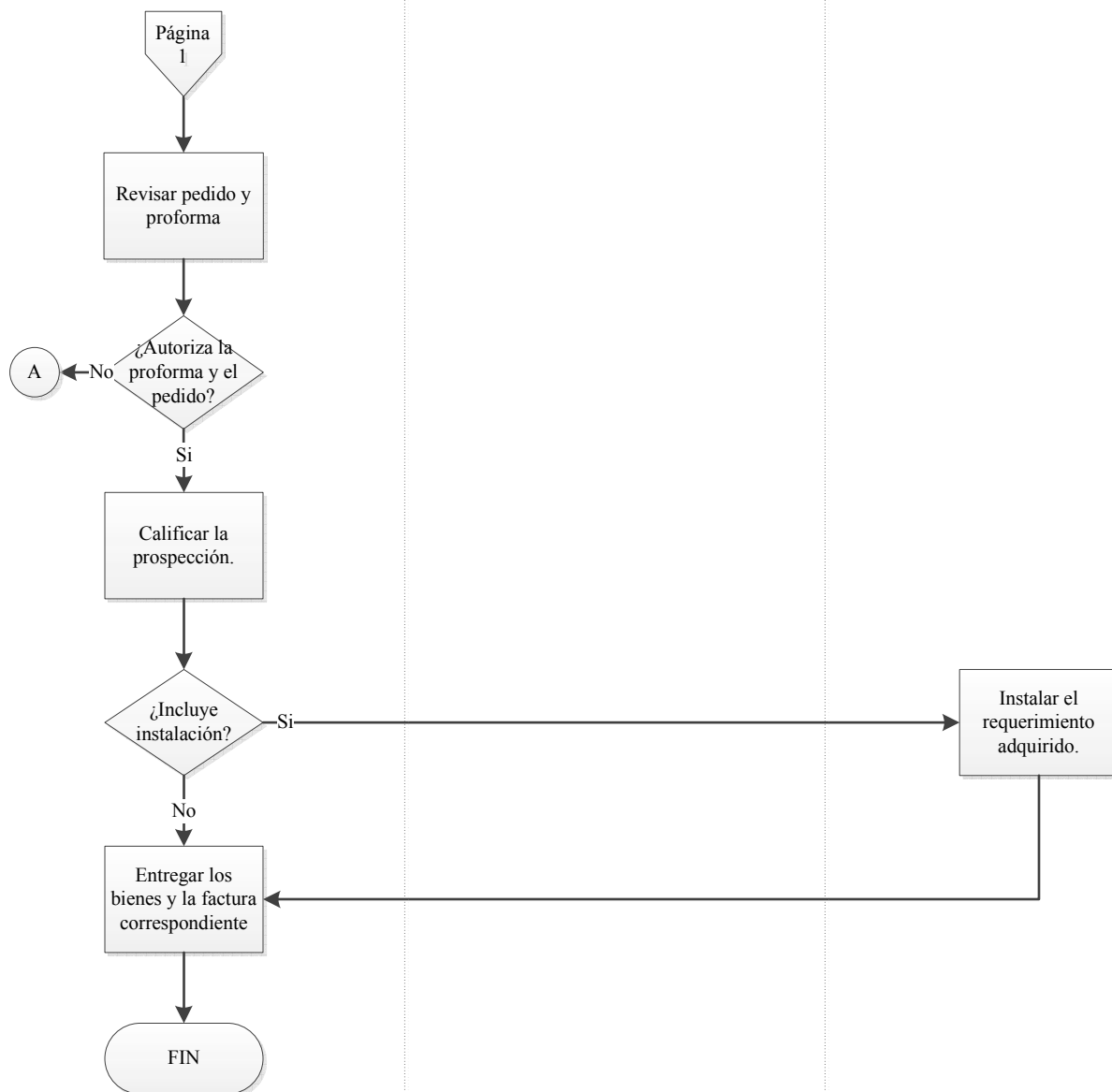




COMERCIALIZACIÓN

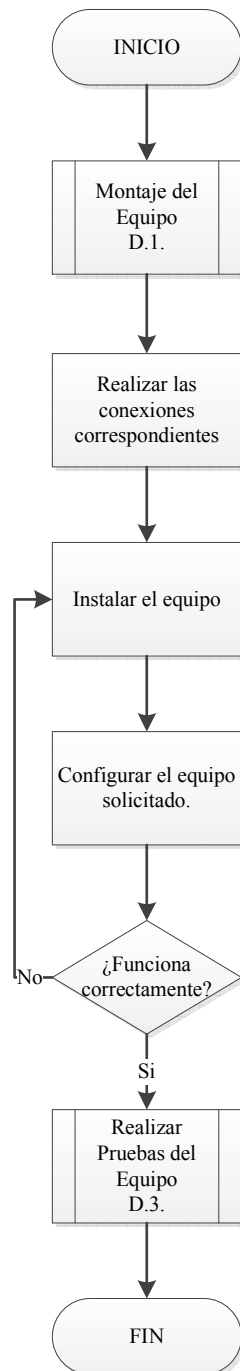
SISTEMAS

TÉCNICA





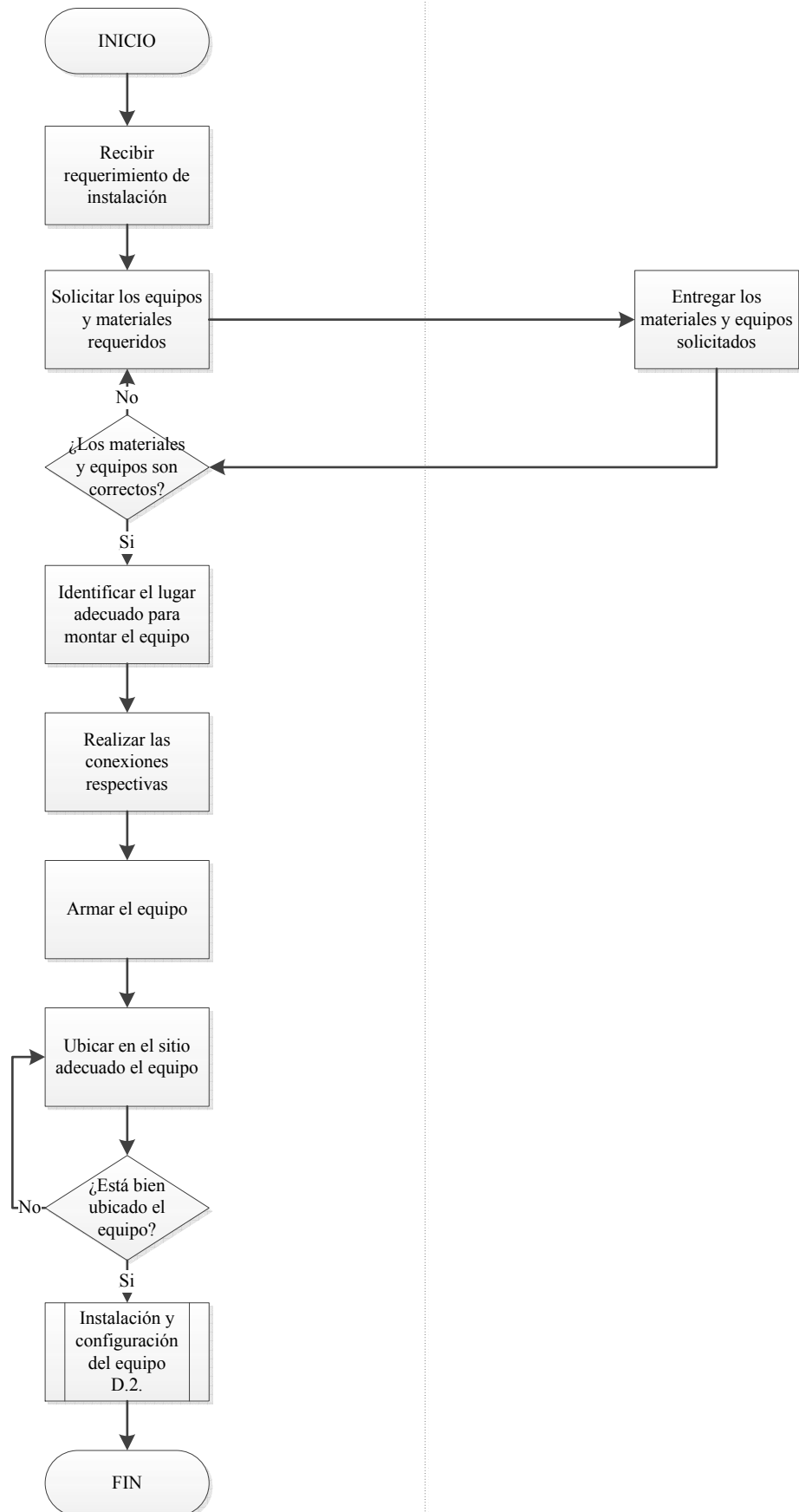
**TÉCNICA**





**TÉCNICA**

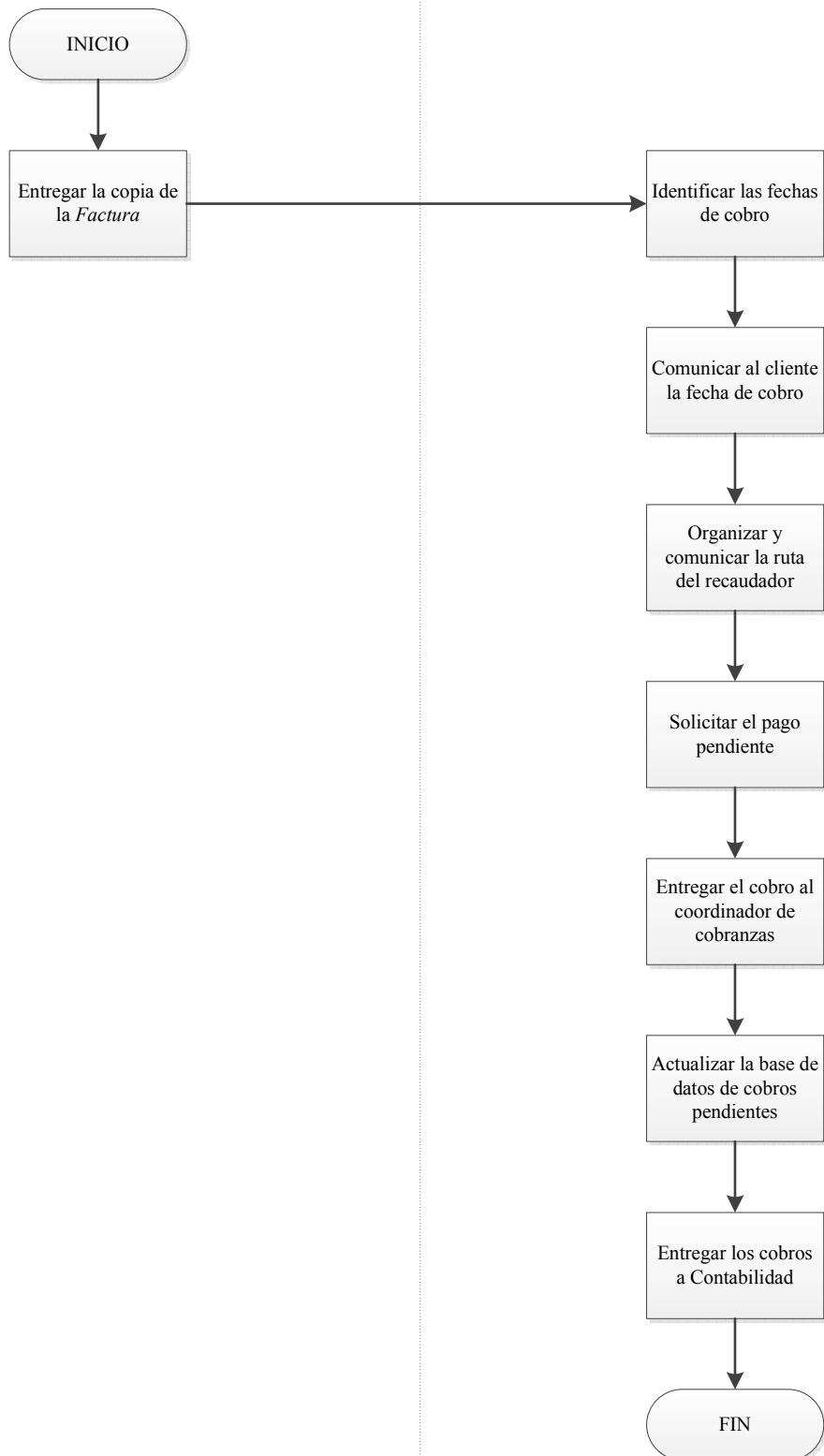
**ADMINISTRATIVA**





**CONTABILIDAD**

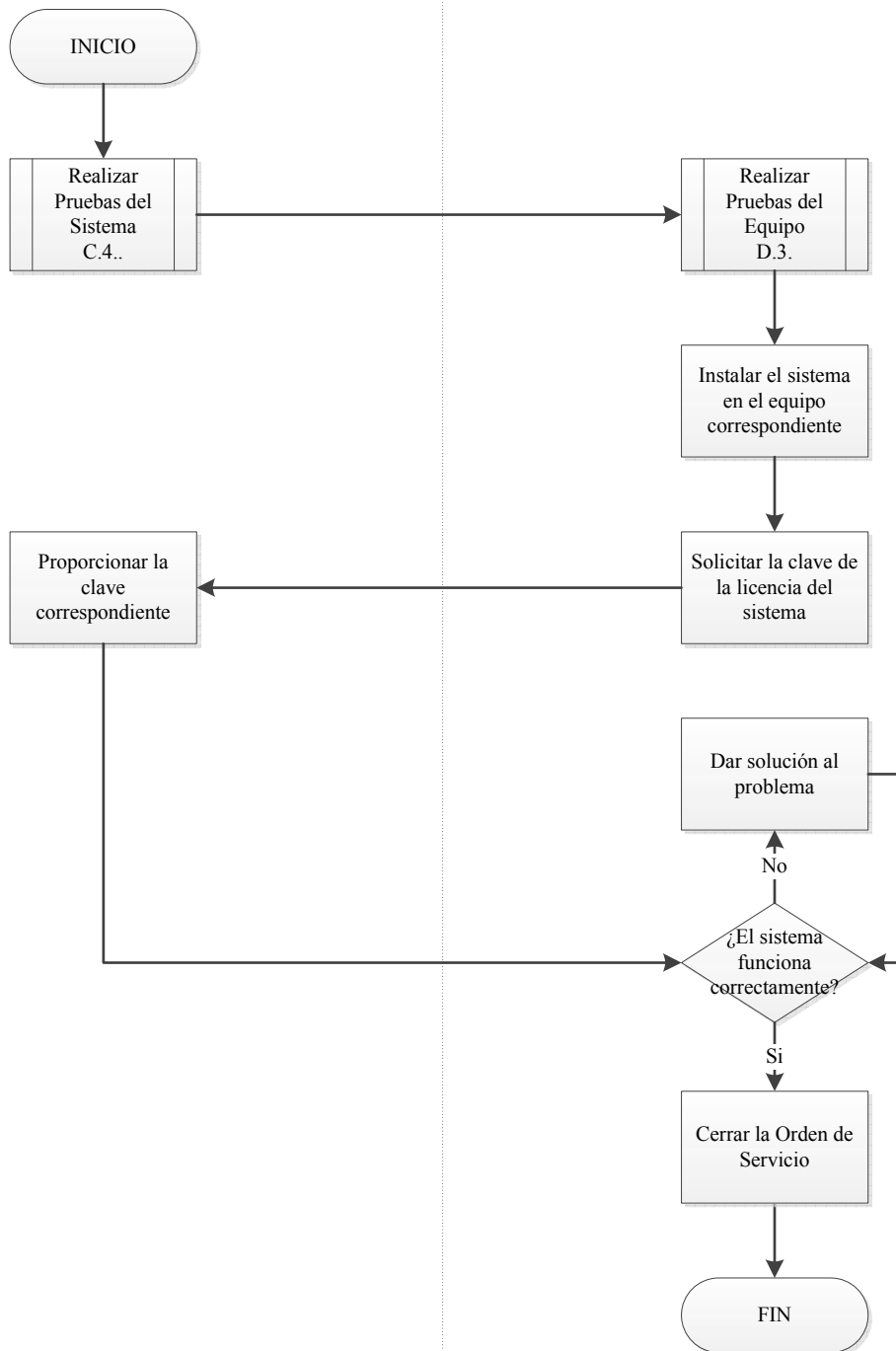
**COMERCIALIZACIÓN**





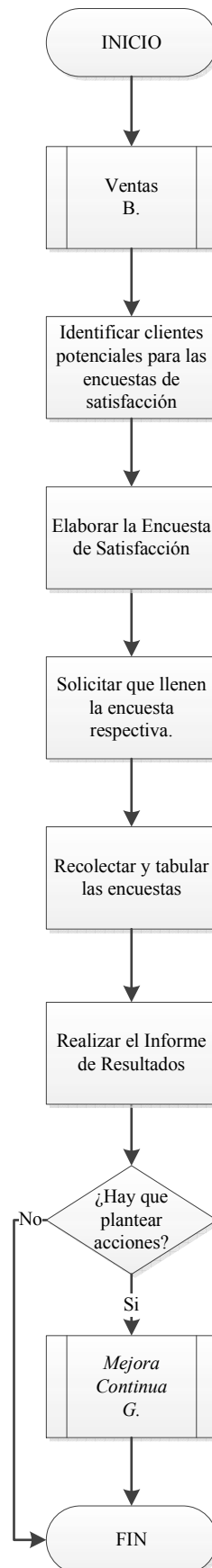
**SISTEMAS**

**TÉCNICA**





**COMERCIALIZACIÓN**

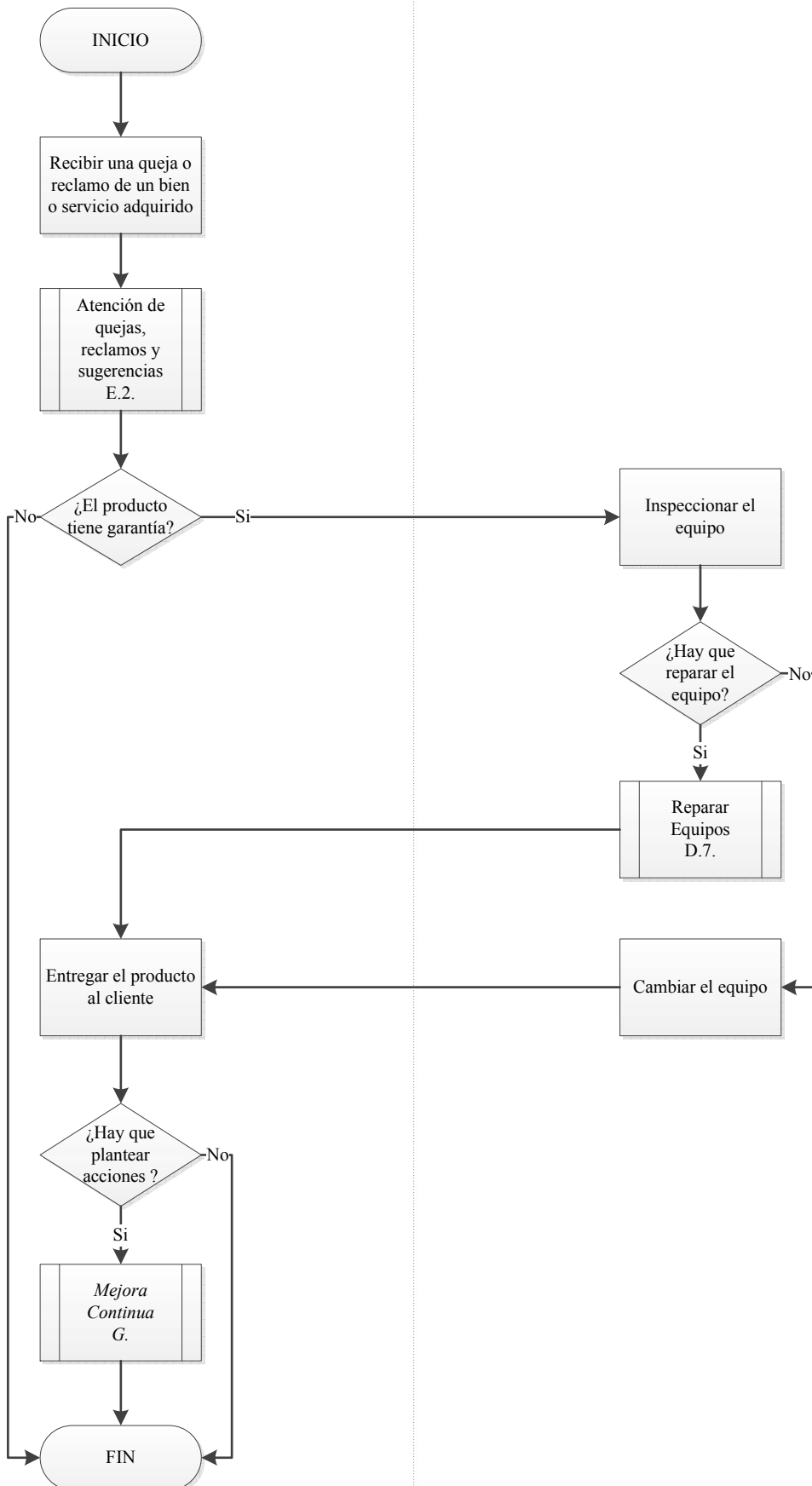






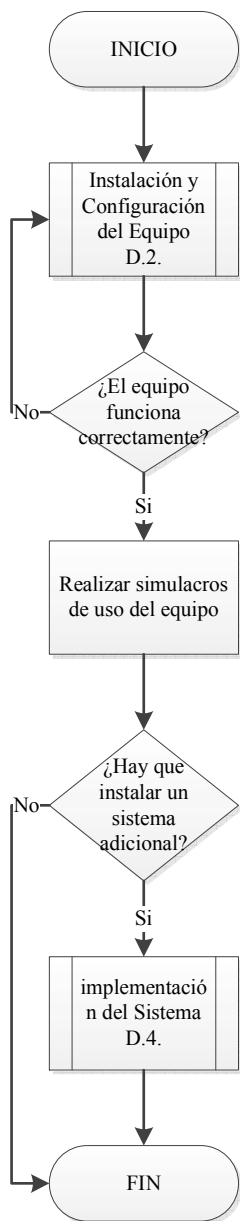
**COMERCIALIZACIÓN**

**TÉCNICA**





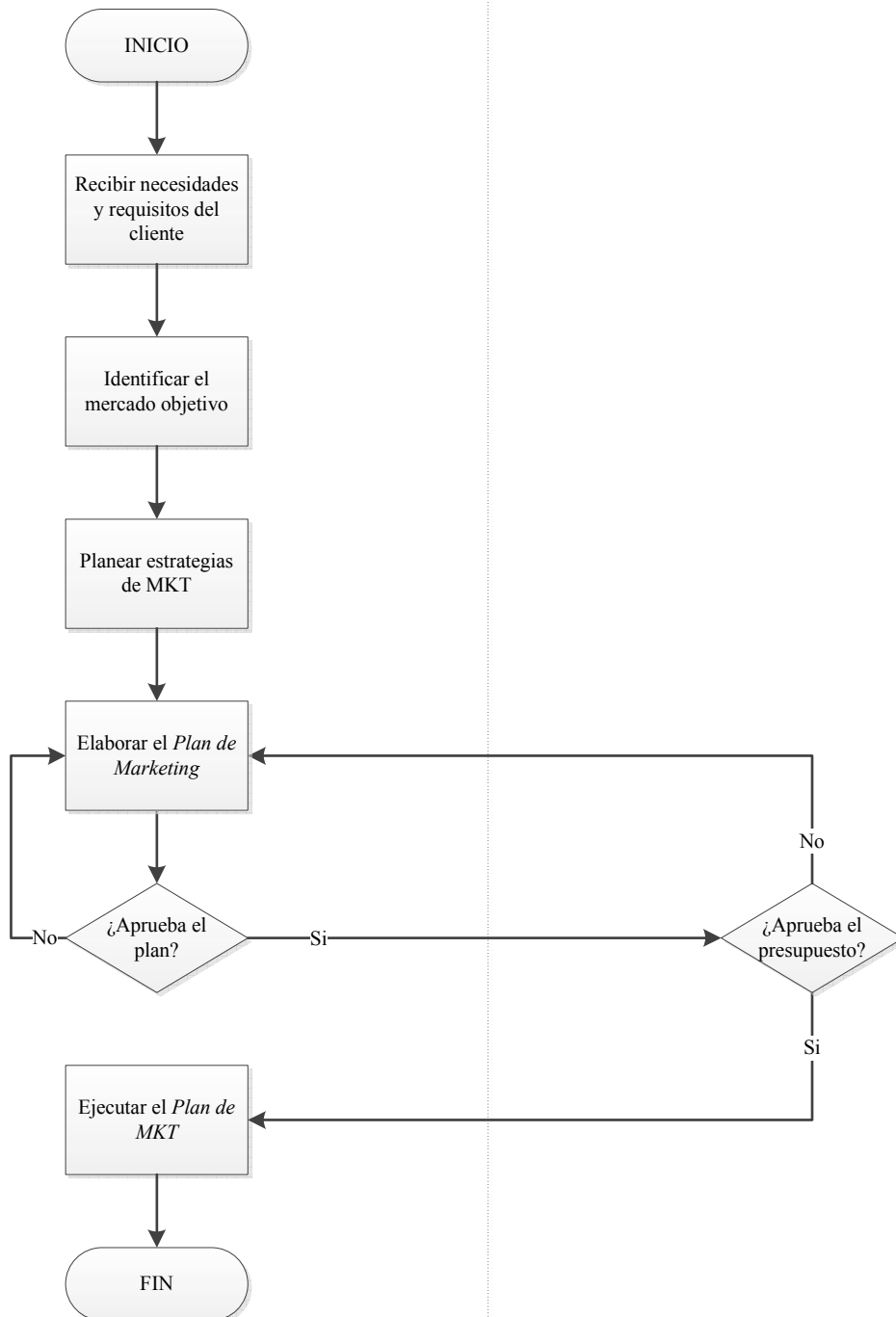
**TÉCNICA**





**COMERCIALIZACIÓN**

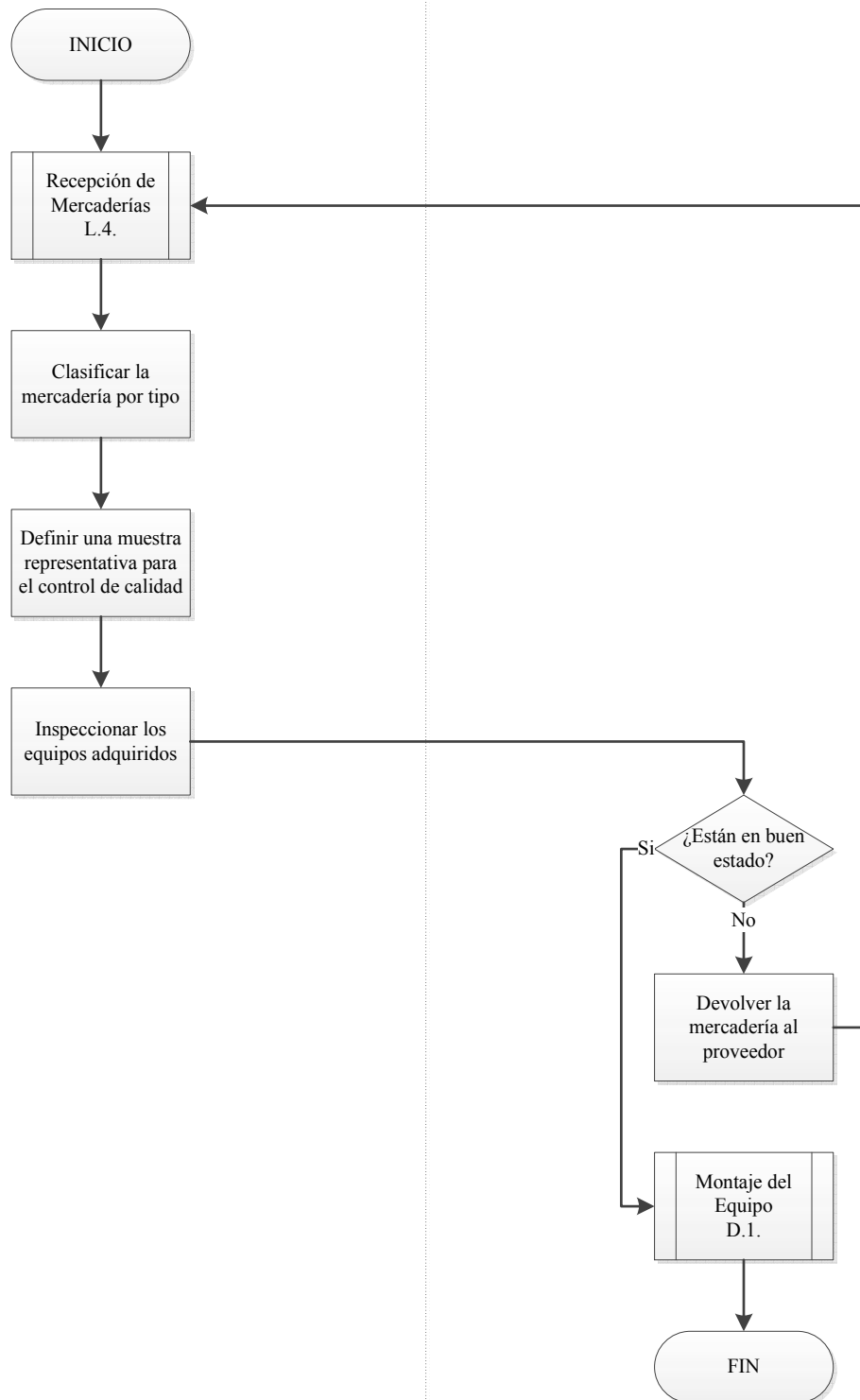
**ADMINISTRATIVA**





ADMINISTRATIVA

TÉCNICA

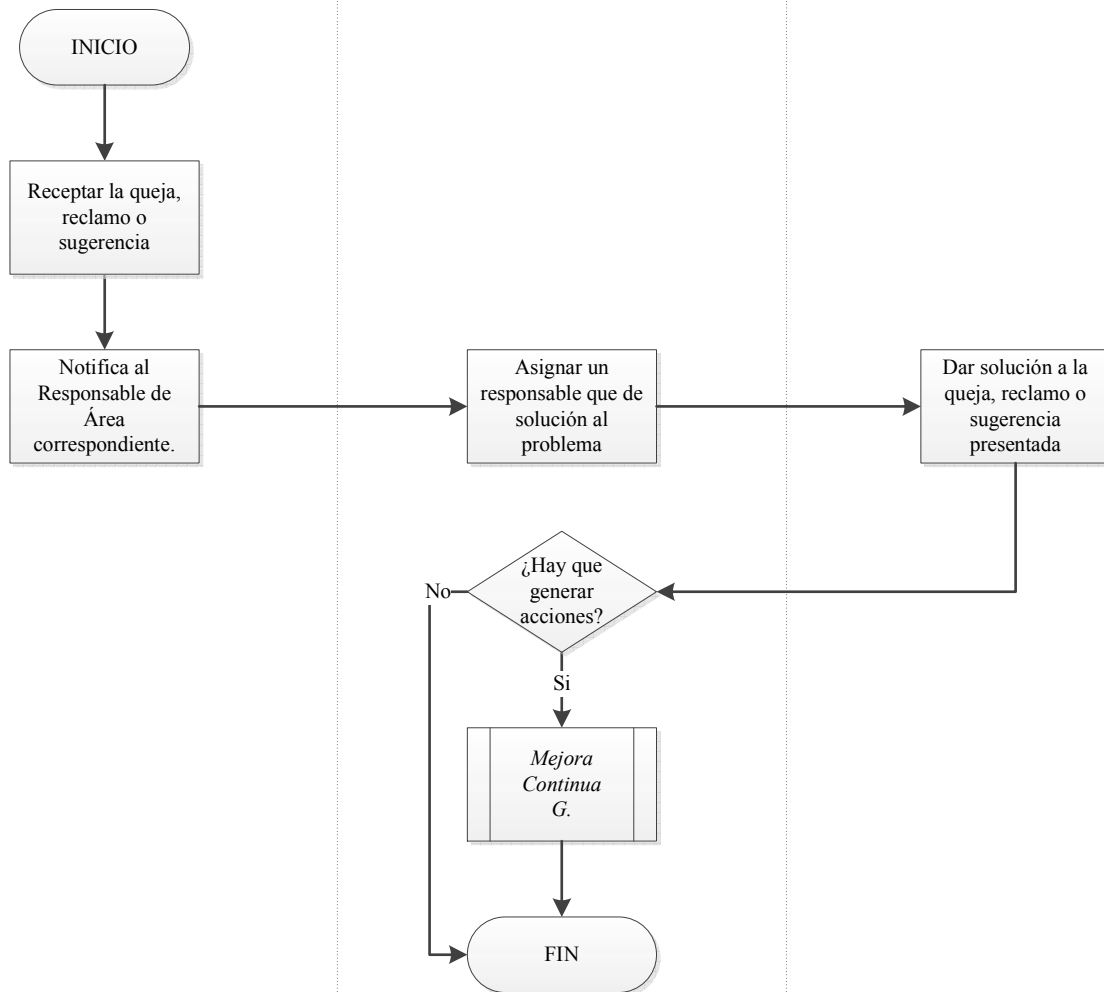




**COMERCIALIZACIÓN**

**ALTA DIRECCIÓN**

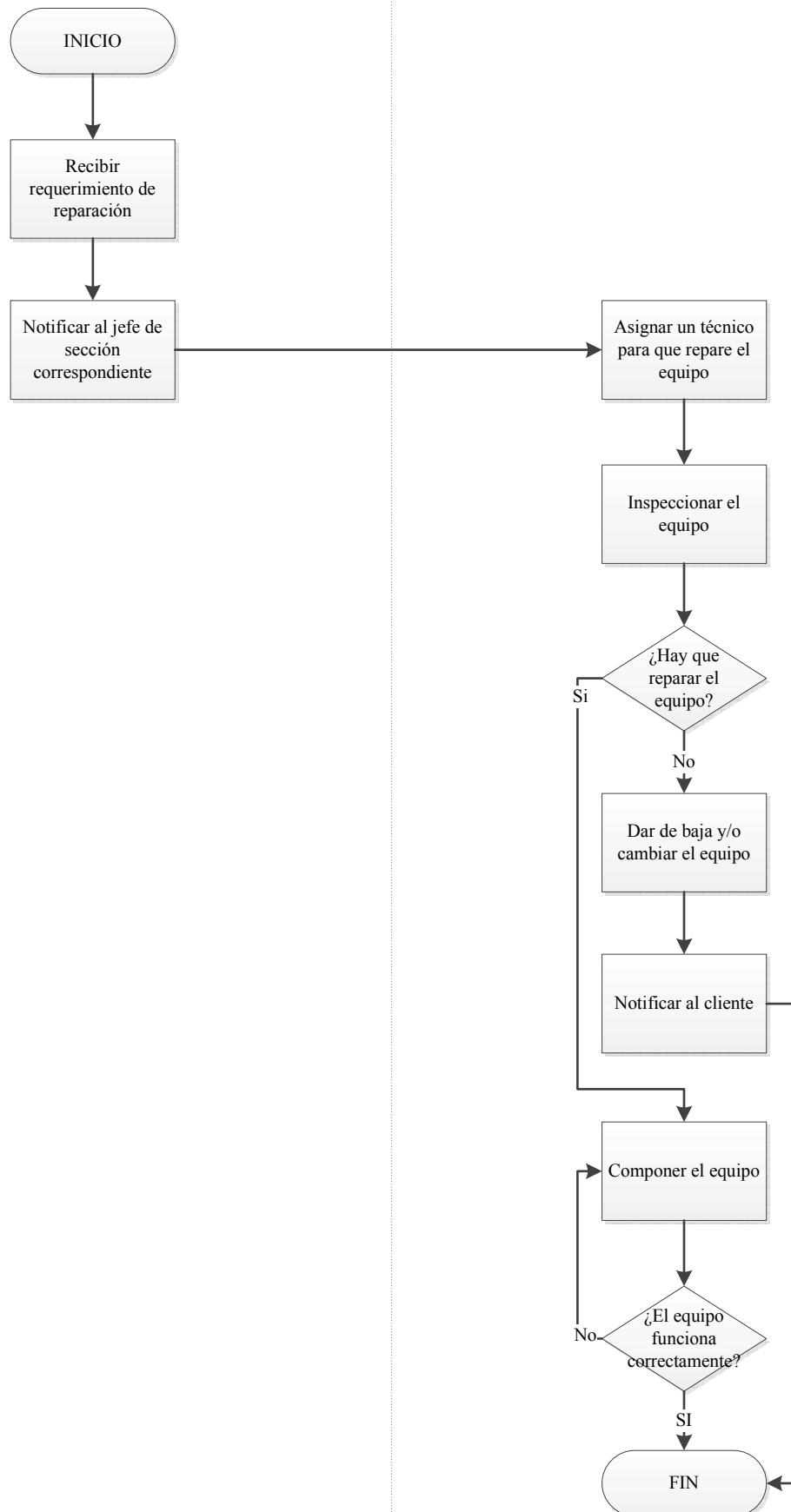
**ÁREA CORRESPONDIENTE**





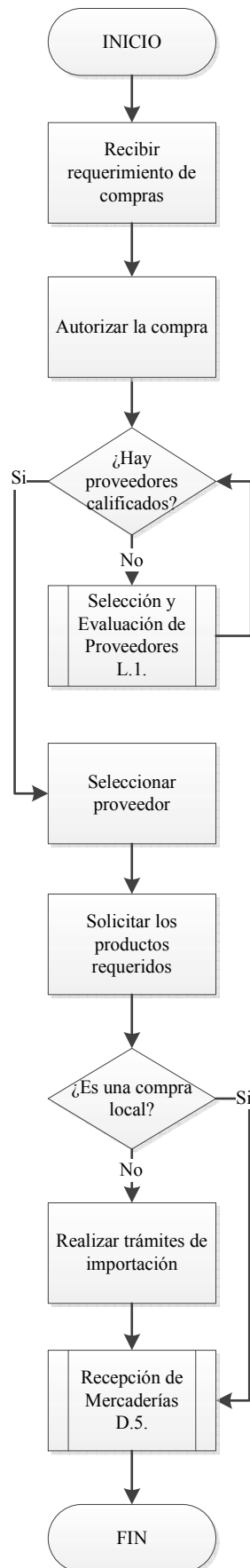
**COMERCIALIZACIÓN/ OPERACIONES**

**TÉCNICA**





**SISTEMAS**



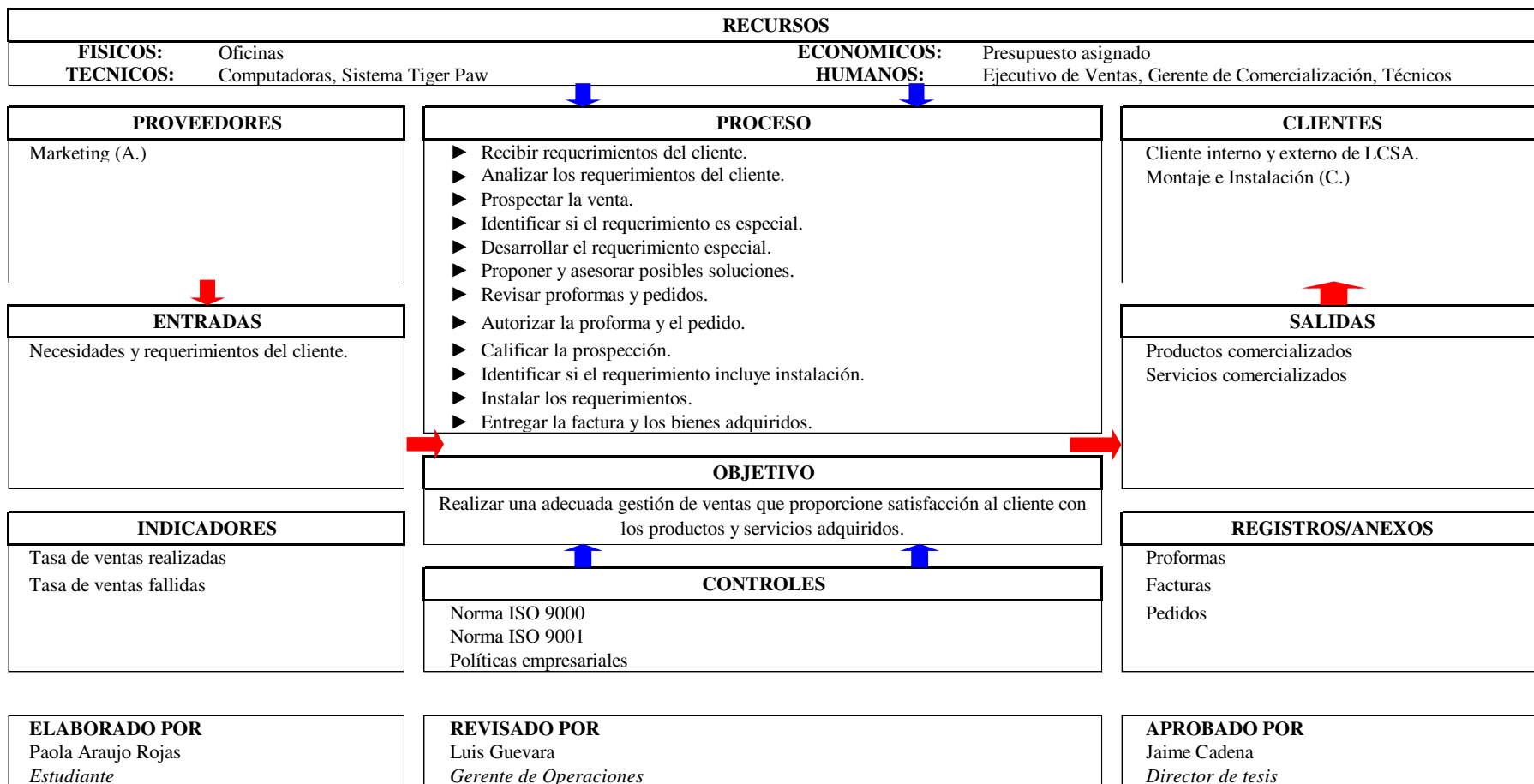
## ANEXO 9.4.

### INTERACCIÓN DE PROCESOS - CARACTERIZACIÓN DE PROCESOS



#### CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Ventas	<b>CODIFICACION:</b>	B.	<b>EDICIÓN N°</b>	1
<b>PROPIETARIO DEL</b>	Ejecutivo de Ventas	<b>REQUISITO DE LA</b>		<b>FECHA:</b>	28/Sep/2014
<b>ALCANCE:</b>	Aplica para todos los productos y servicios que La Competencia S.A. ofrece al mercado				

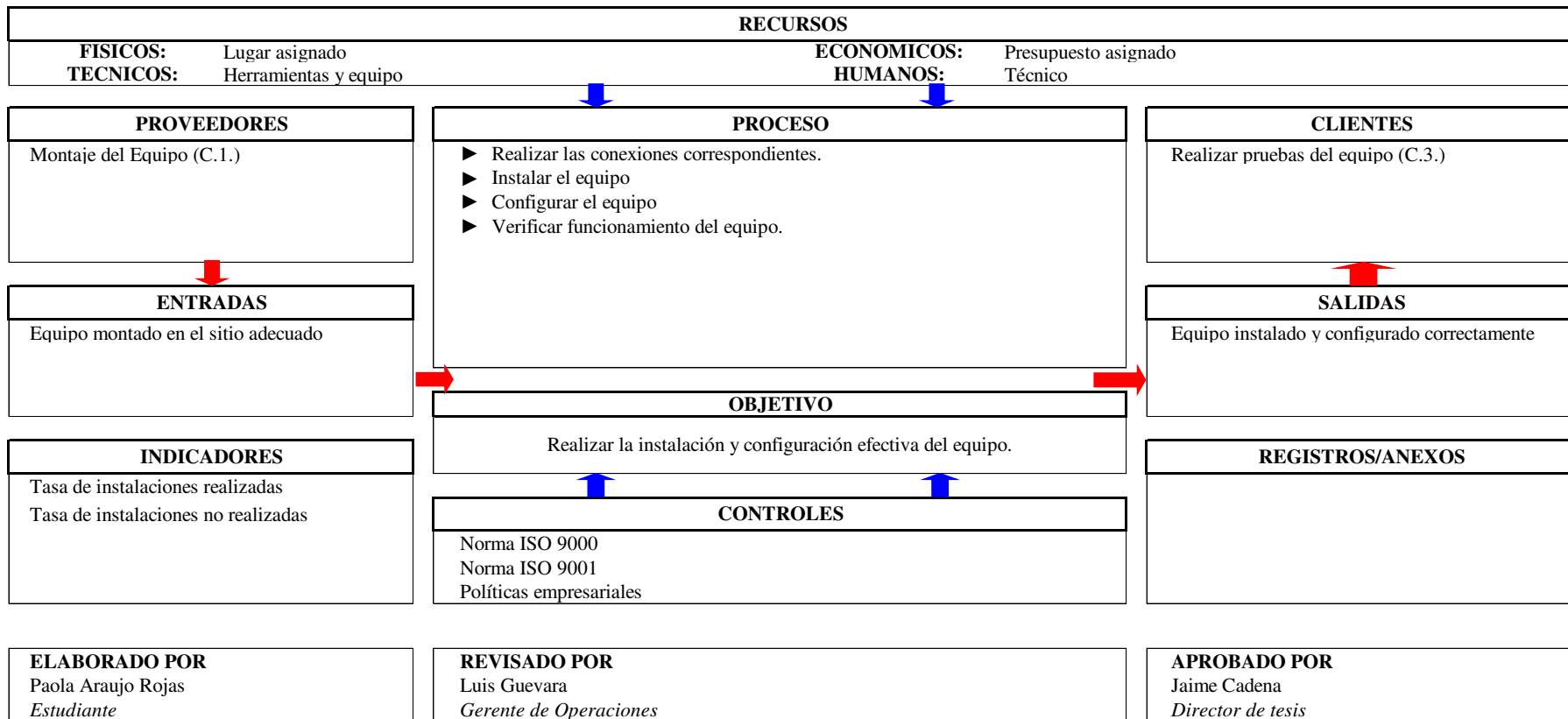






## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

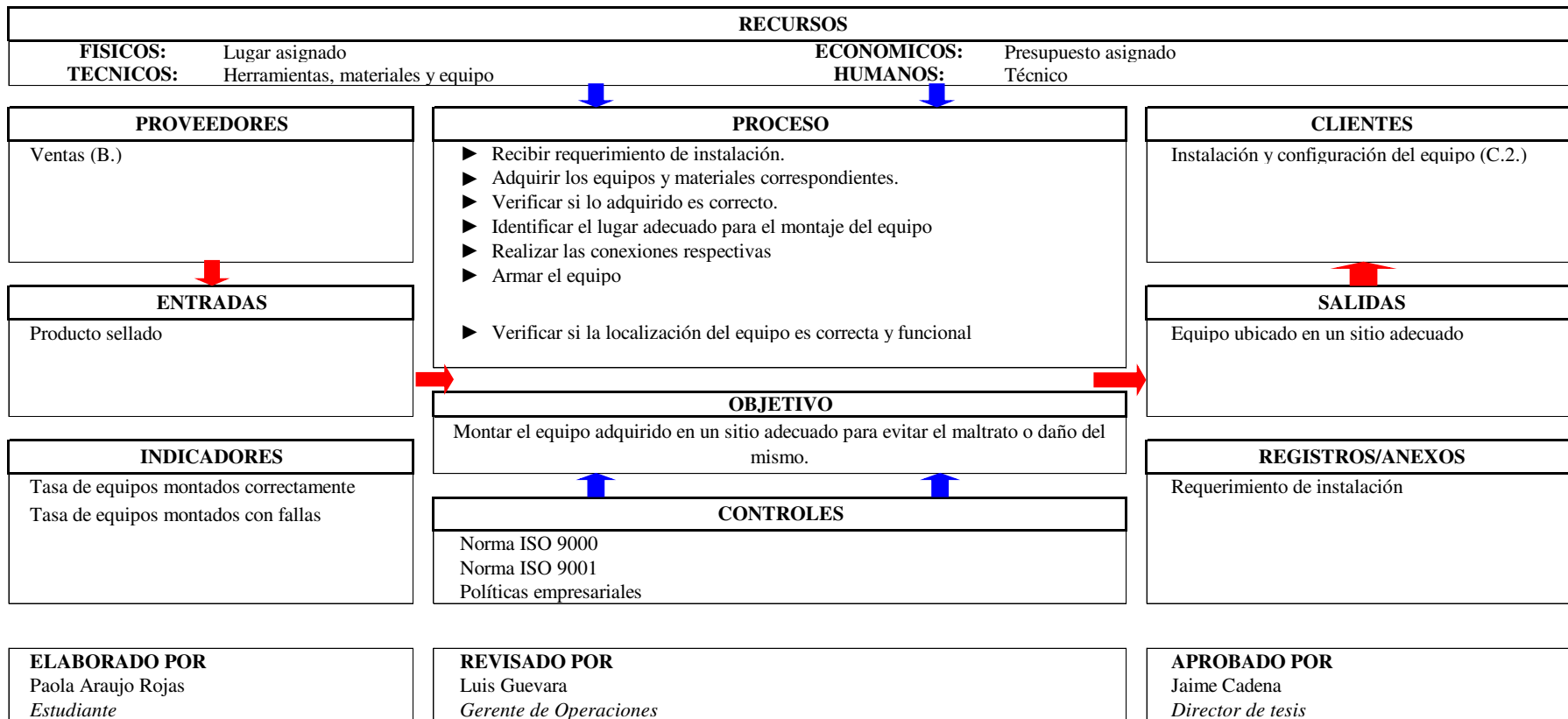
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Instalación y Configuración del Equipo	<b>CODIFICACION:</b>	C.2.	<b>EDICIÓN N°</b>	1
<b>PROPIETARIO DEL</b>	Técnico	<b>REQUISITO DE LA</b>		<b>FECHA:</b>	28/Sep/2014
<b>ALCANCE:</b>	Aplica para todos los productos que La Competencia S.A. comercializa				





## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

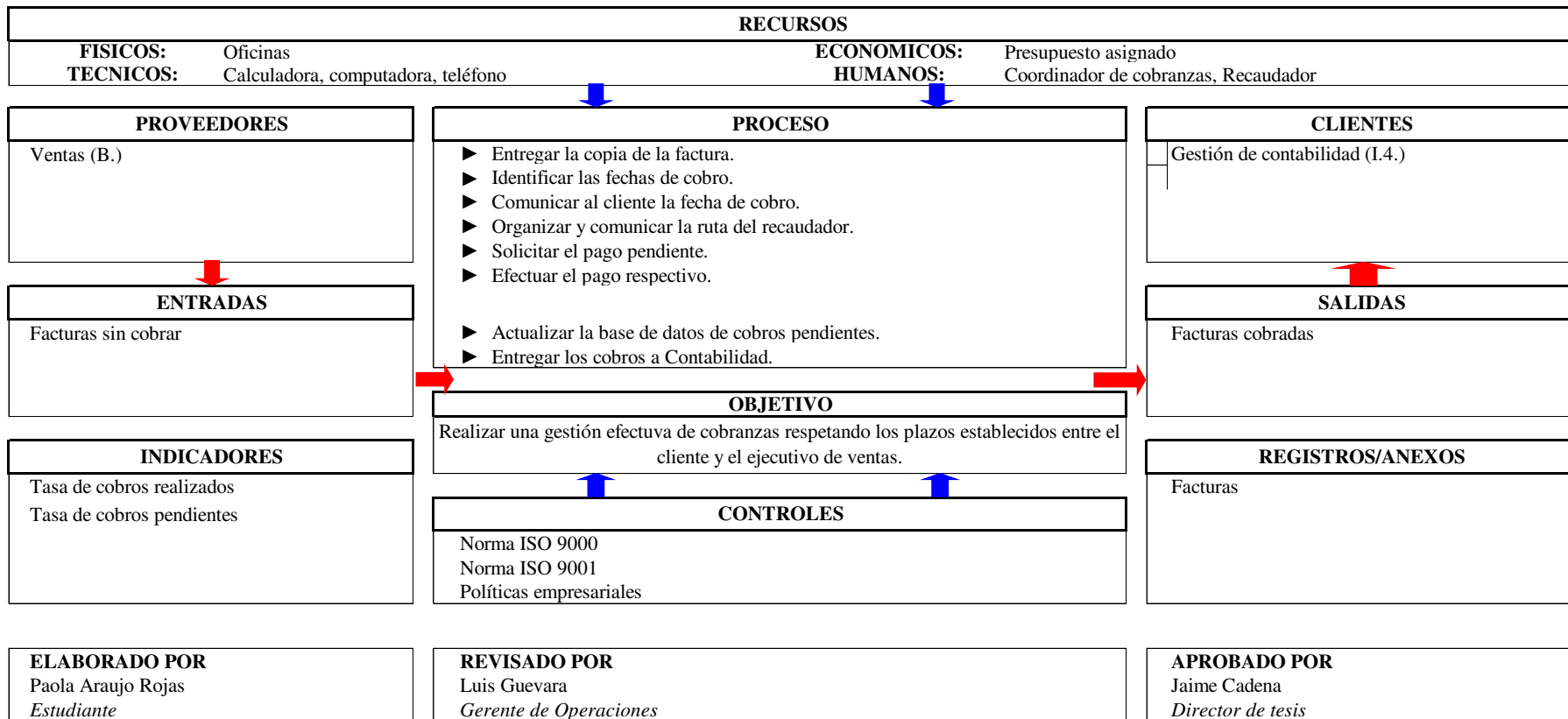
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Montaje del Equipo	<b>CODIFICACION:</b>	C.1.	<b>EDICIÓN N°</b>	1
<b>PROPIETARIO DEL</b>	Técnico	<b>REQUISITO DE LA</b>		<b>FECHA:</b>	28/Sep/2014
<b>ALCANCE:</b>	Aplica para todos los productos comercializados que requieran instalación de La Competencia S.A.				





## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

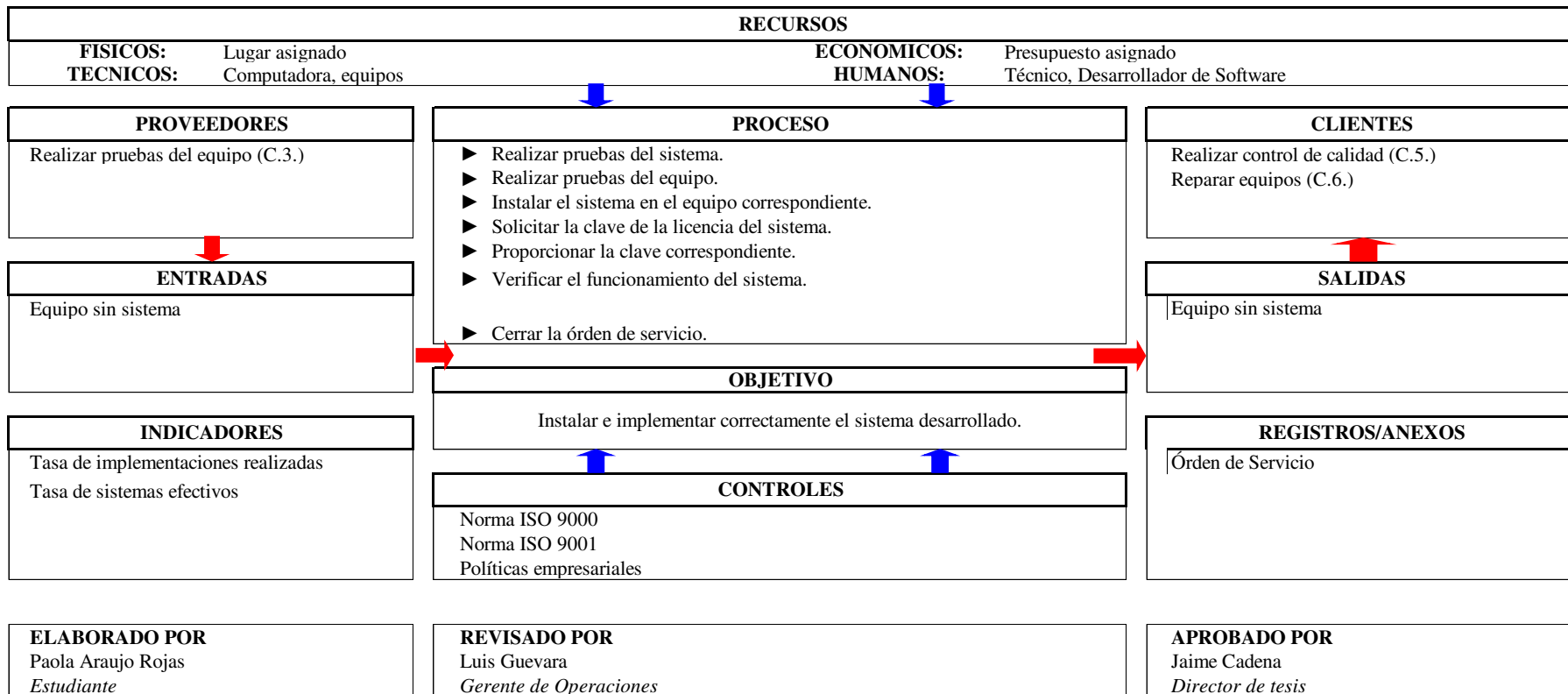
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Realizar Cobros	<b>CODIFICACION:</b>	I.2.	<b>EDICIÓN</b>	Nº 1
<b>PROPIETARIO DEL</b>	Coordinador de Cobranzas	<b>REQUISITO DE LA</b>		<b>FECHA:</b>	28/Sep/2014
<b>ALCANCE:</b>	Aplica para todos los cobros que en La Competencia S.A. se realicen.				





## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

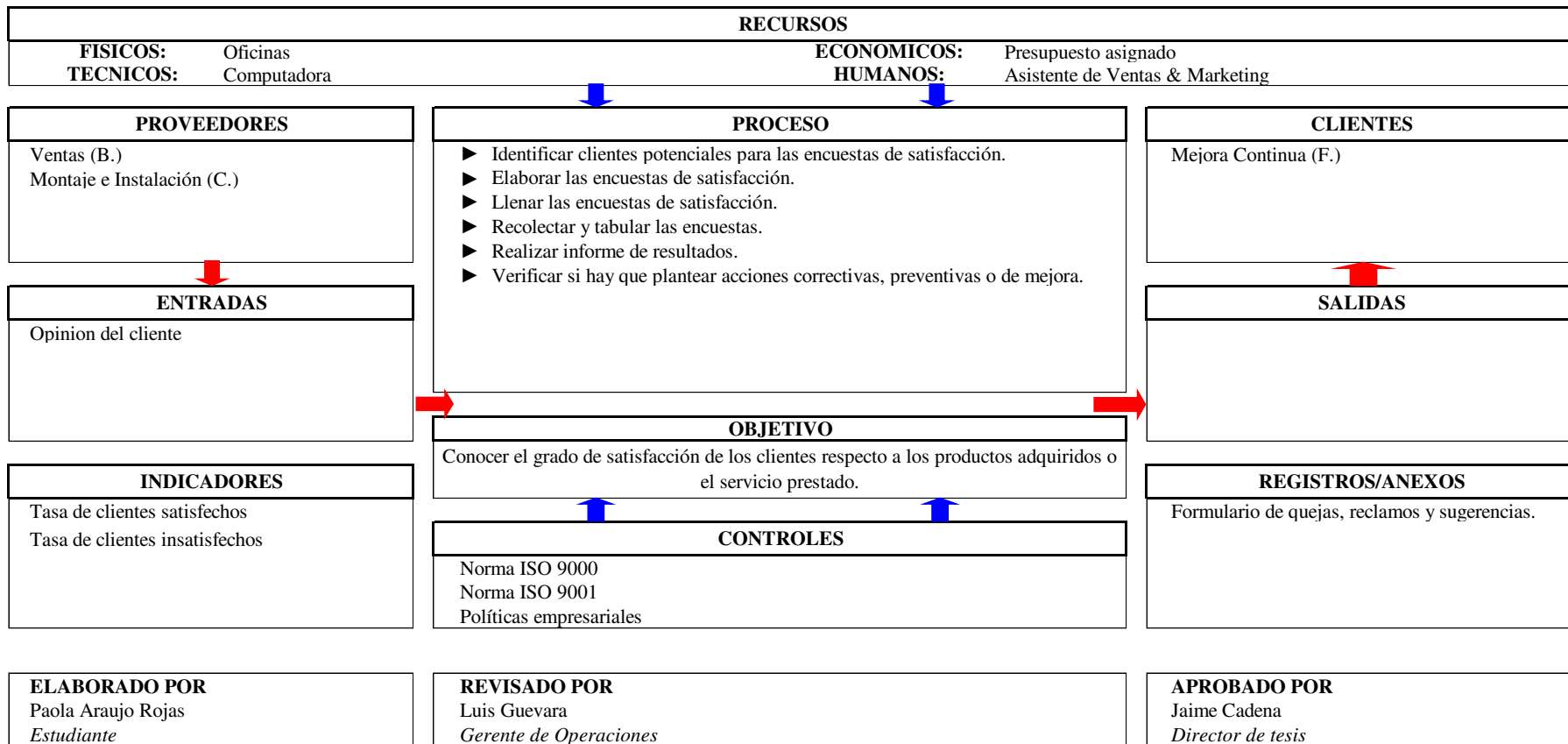
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Implementación del Sistema	<b>CODIFICACION:</b>	C.4.	<b>EDICIÓN N°</b>	1
<b>PROPIETARIO DEL</b>	Técnico	<b>REQUISITO DE LA</b>		<b>FECHA:</b>	28/Sep/2014
<b>ALCANCE:</b>	Aplica para todos los requerimientos especiales que se hayan aprobado en La Competencia S.A.				





## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

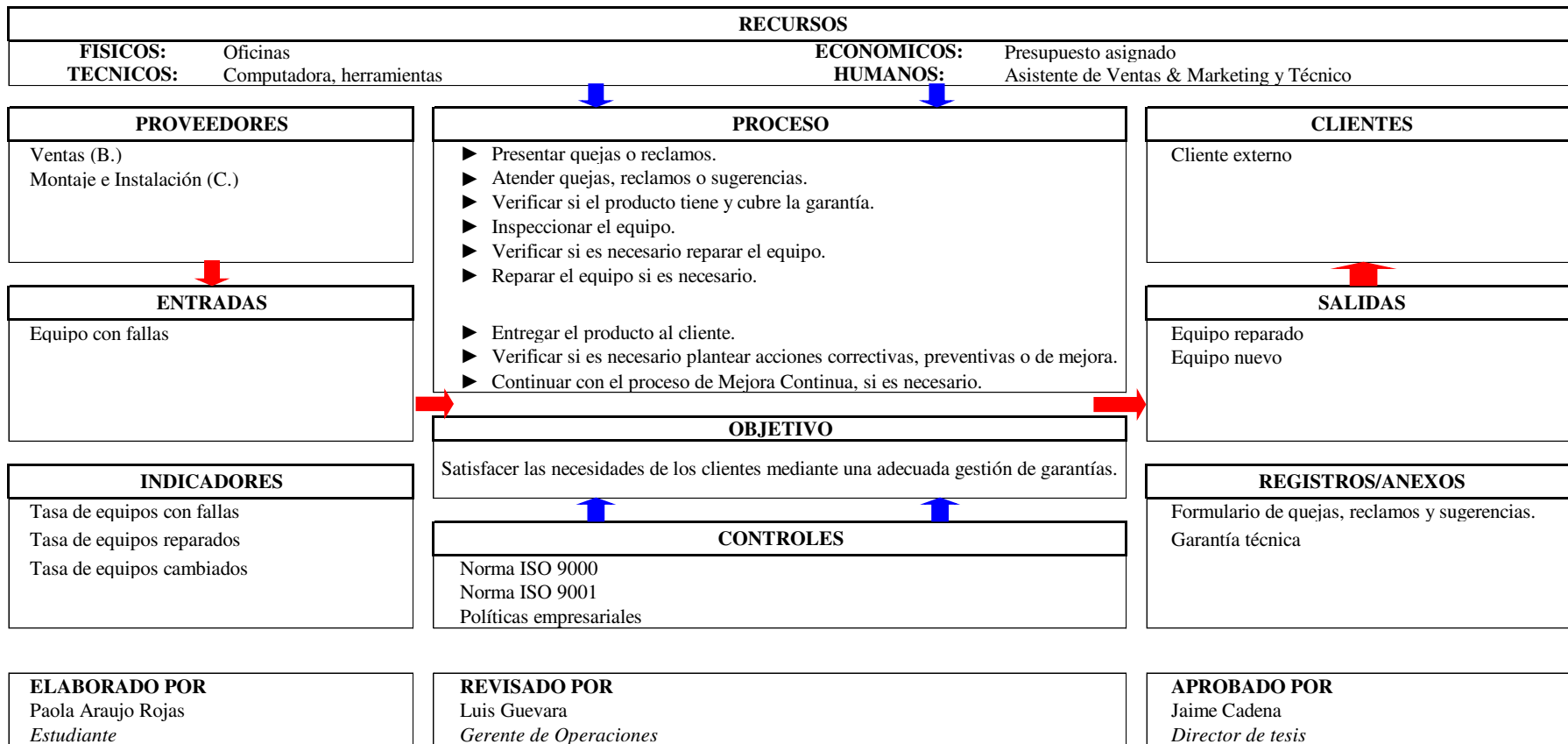
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Realizar Encuestas de Satisfacción	<b>CODIFICACION:</b>	D.1	<b>EDICIÓN N°</b>	1
<b>PROPIETARIO DEL</b>	Asistente de Ventas & Marketing	<b>REQUISITO DE LA</b>		<b>FECHA:</b>	28/Sep/2014
<b>ALCANCE:</b>	Aplica para todas las ventas que se hayan realizado.				





## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

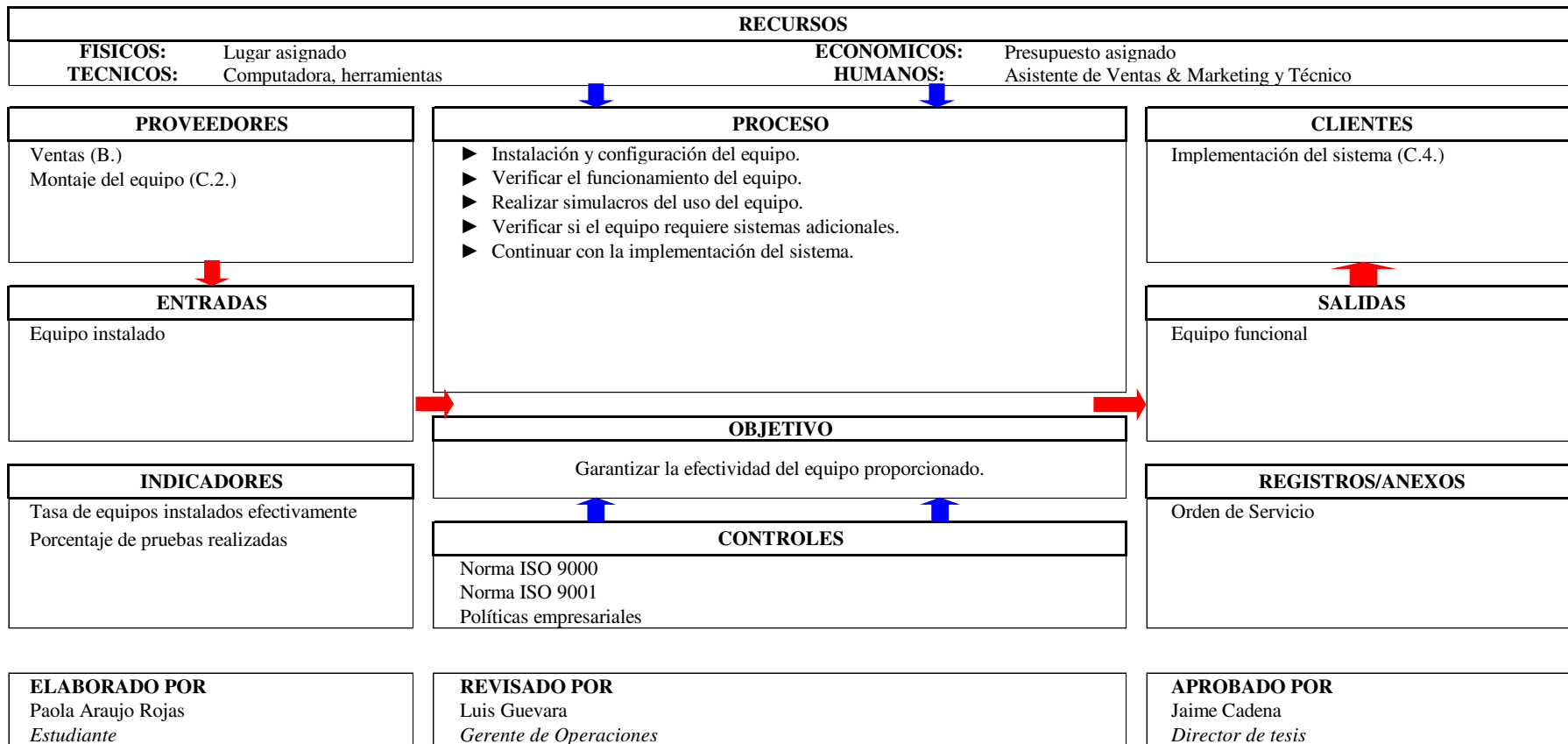
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Gestión de Garantías	<b>CODIFICACION:</b>	D.3.	<b>EDICIÓN N°</b>	1
<b>PROPIETARIO DEL</b>	Asistente de Ventas & Marketing	<b>REQUISITO DE LA</b>		<b>FECHA:</b>	28/Sep/2014
<b>ALCANCE:</b>	Aplica para todas las áreas de la organización				





## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

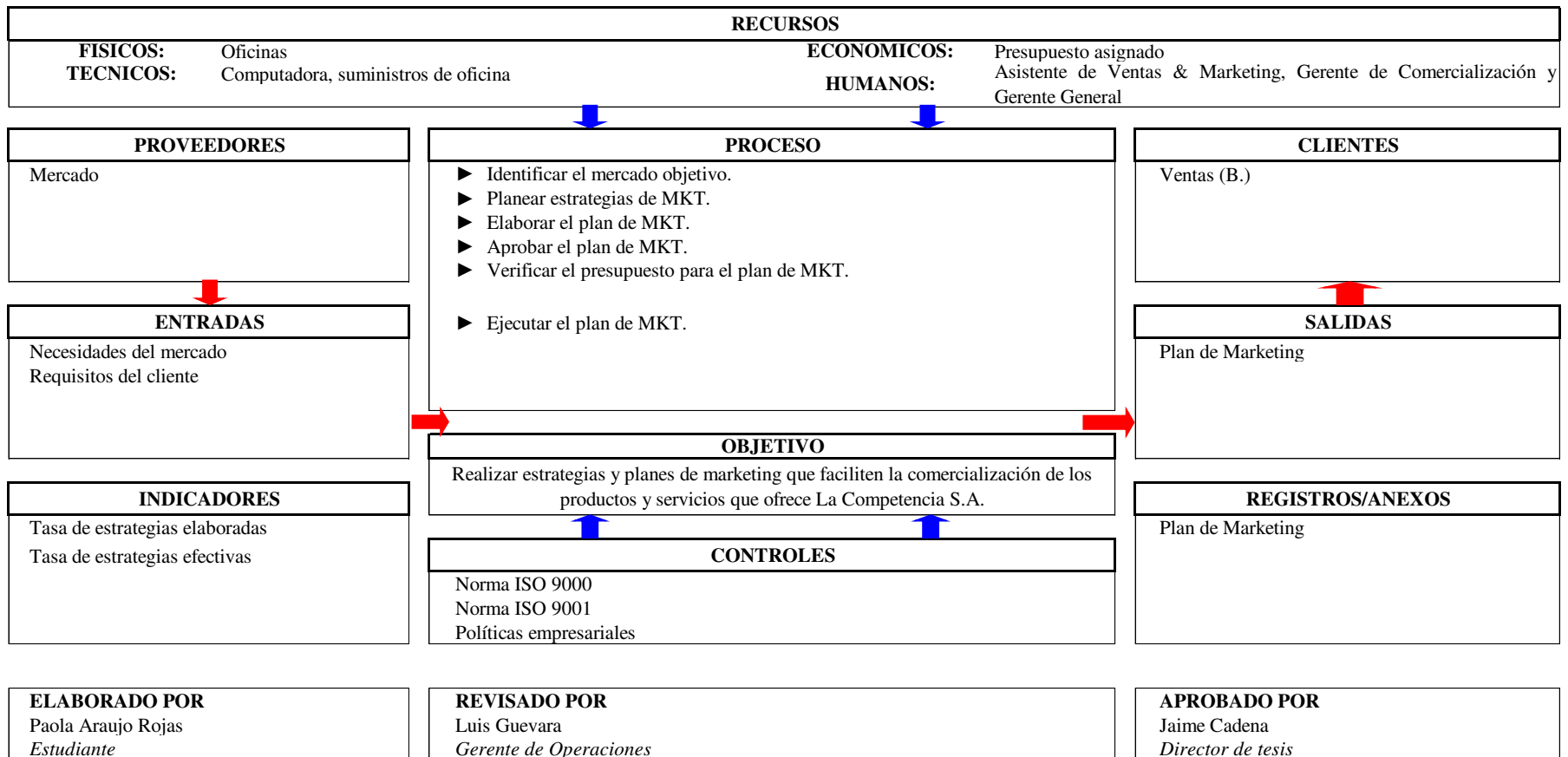
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Realizar Pruebas del Equipo	<b>CODIFICACION:</b>	C.3.	<b>EDICIÓN</b>	Nº 1
<b>PROPIETARIO DEL</b>	Técnico	<b>REQUISITO DE LA</b>		<b>FECHA:</b>	28/Sep/2014
<b>ALCANCE:</b>	Aplica para todas las áreas de la organización				





## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Marketing	<b>CODIFICACION:</b>	A.	<b>EDICIÓN</b>	Nº 1
<b>PROPIETARIO DEL</b>	Asistente de Ventas & Marketing	<b>REQUISITO DE LA</b>		<b>FECHA:</b>	28/Sep/2014
<b>ALCANCE:</b>	Aplica para gestionar todos los productos que la empresa comercializa.				

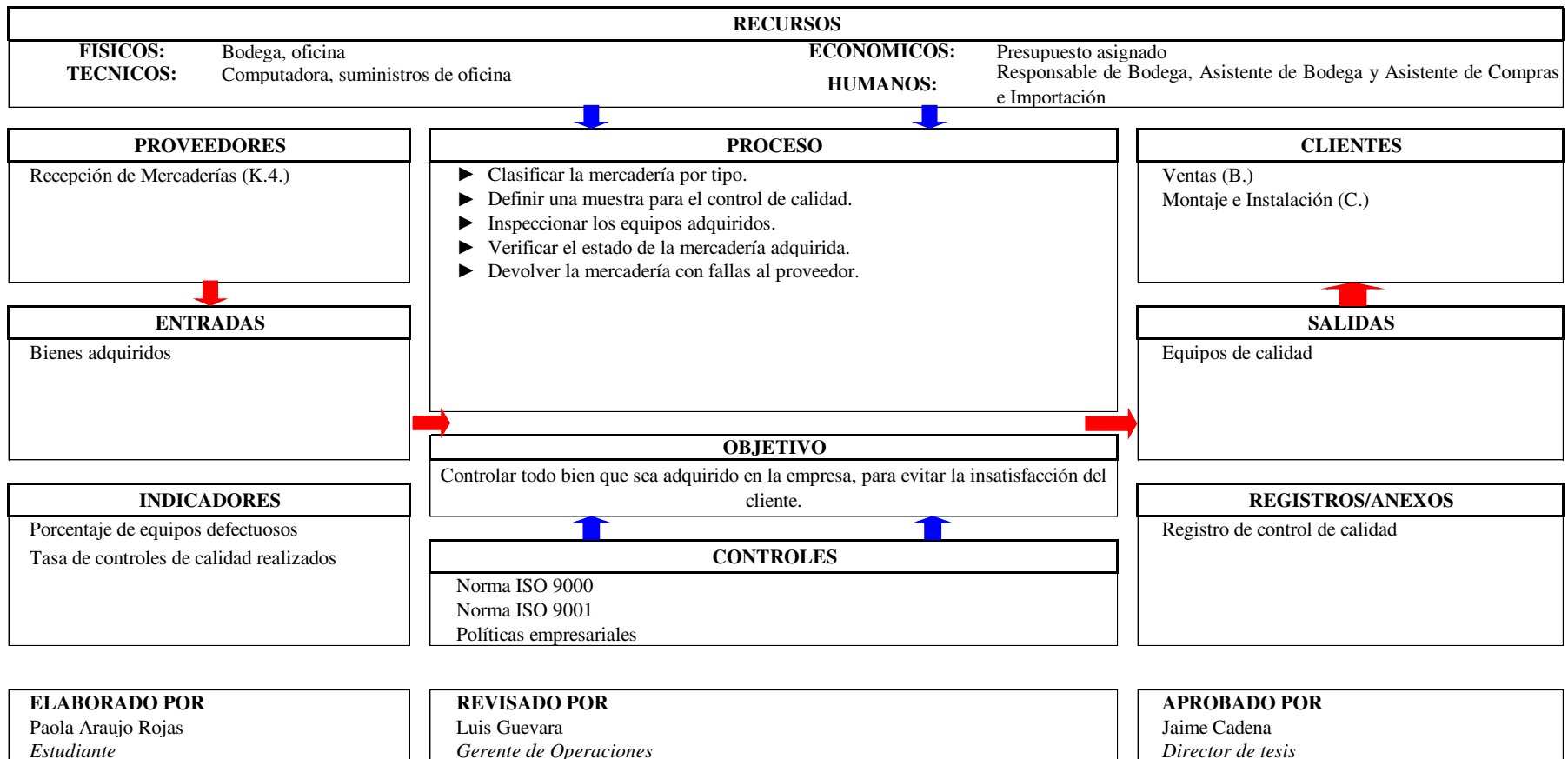






## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

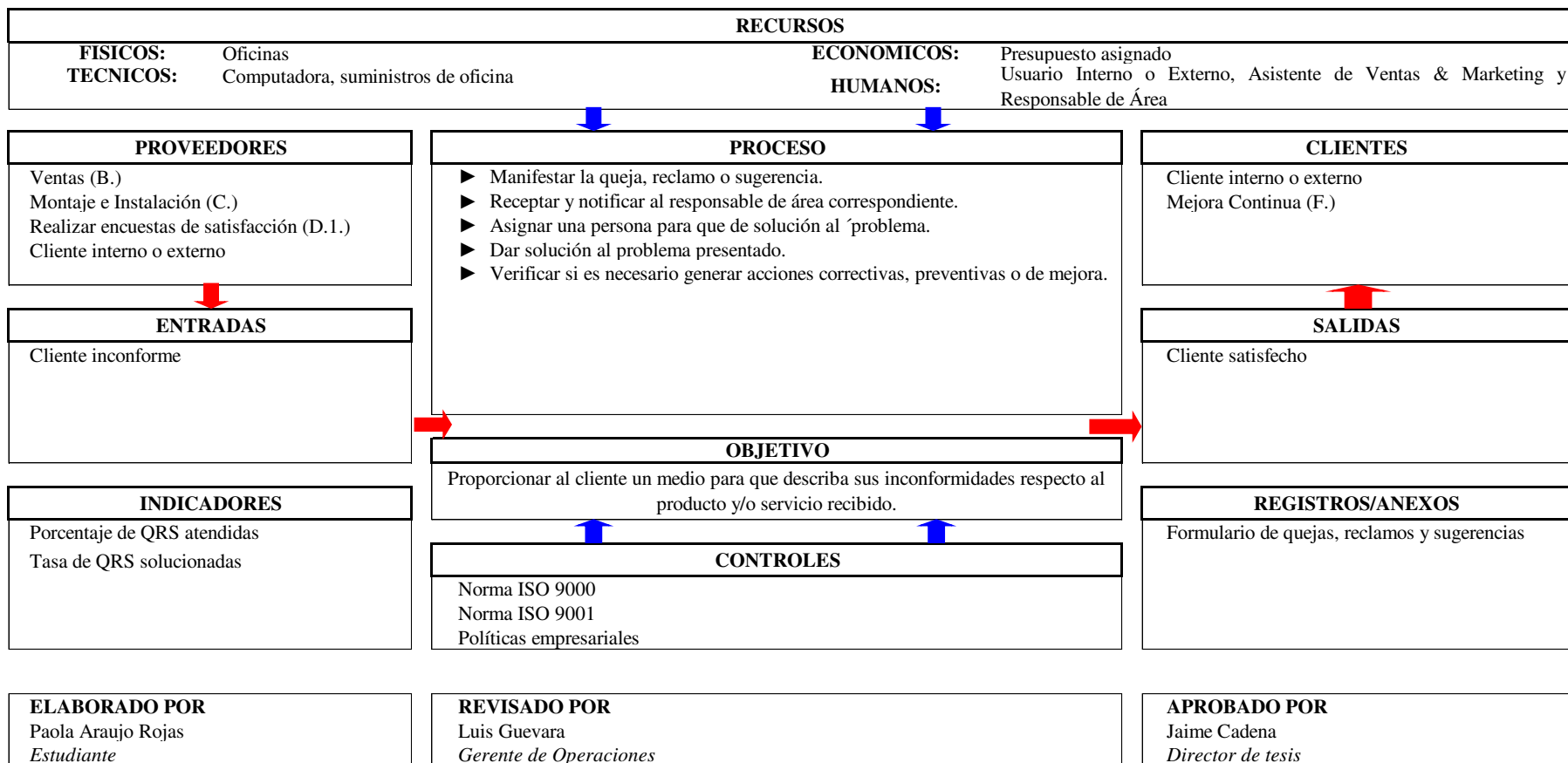
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Realizar Control de Calidad	<b>CODIFICACION:</b>	C.5.	<b>EDICIÓN</b>	Nº 1
<b>PROPIETARIO DEL</b>	Responsable de Bodega	<b>REQUISITO DE LA</b>		<b>FECHA:</b>	28/Sep/2014
<b>ALCANCE:</b>	Aplica para todas los bienes adquiridos en La Competencia S.A.				





## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

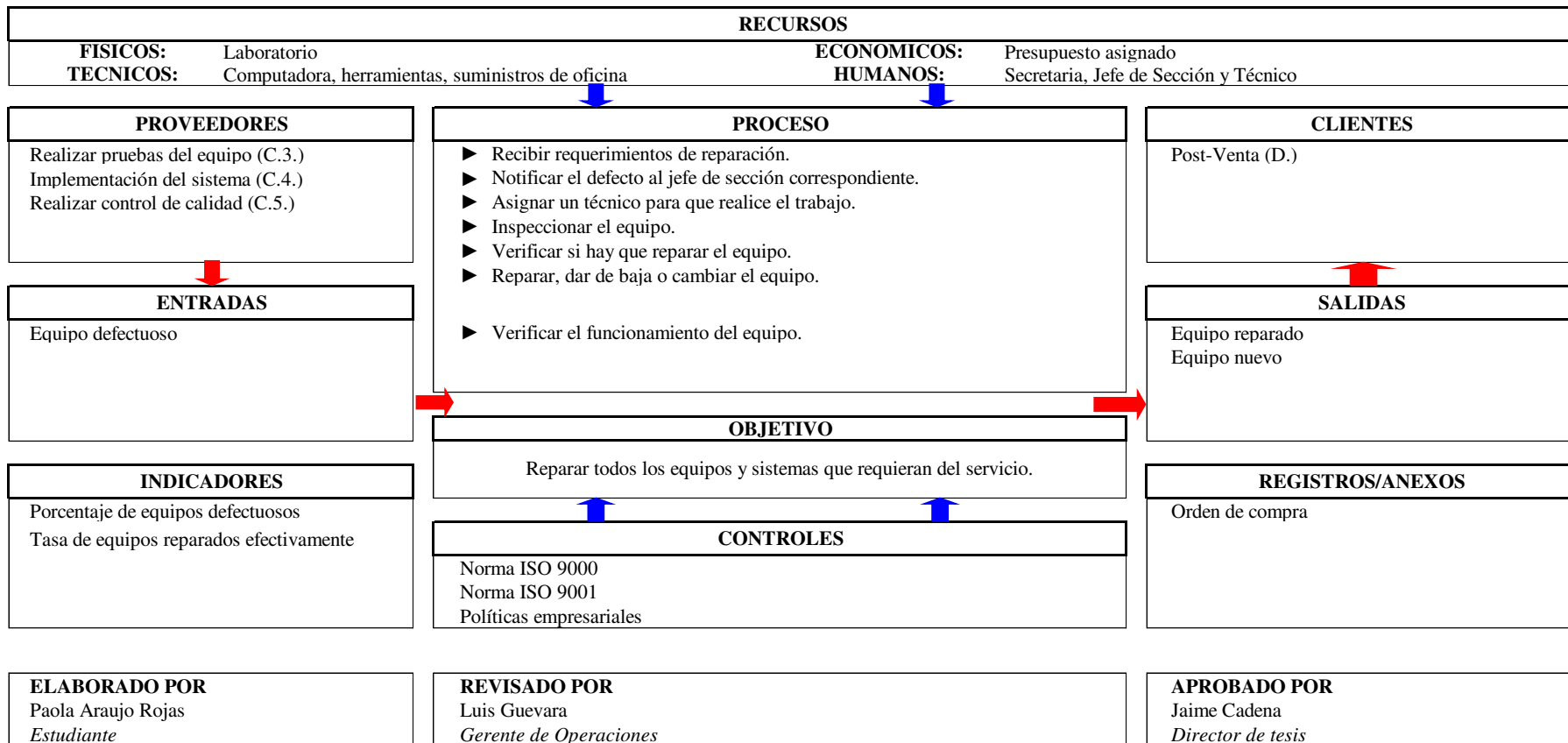
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Atención de Quejas, Reclamos y Sugerencias	<b>CODIFICACION:</b>	D.2.	<b>EDICIÓN</b>	Nº 1
<b>PROPIETARIO DEL</b>	Asistente de Ventas & Marketing	<b>REQUISITO DE LA</b>		<b>FECHA:</b>	28/Sep/2014
<b>ALCANCE:</b>	Aplica para todas las quejas, reclamos y sugerencias que ingresen a La Competencia S.A.				





## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

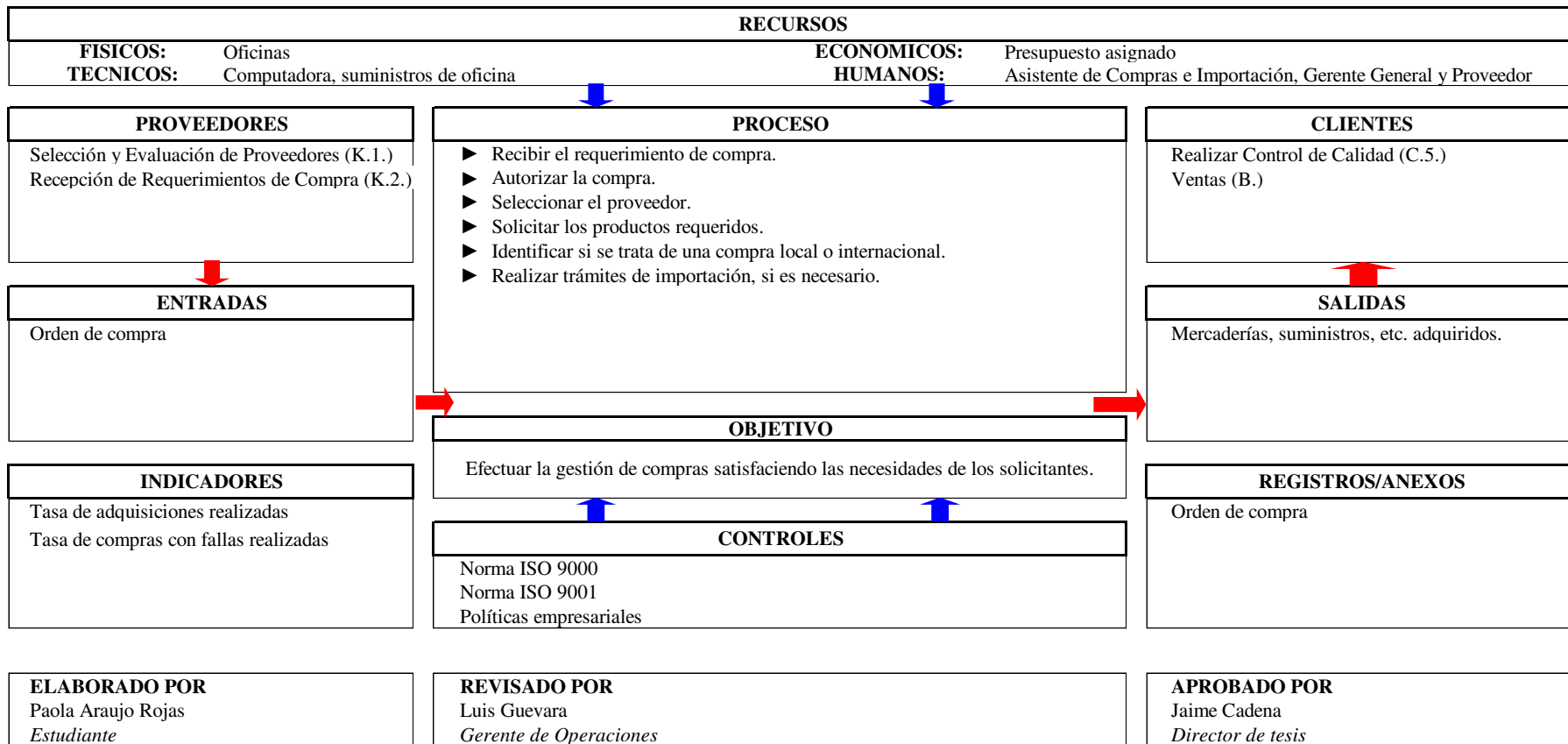
<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Reparar Equipos	<b>CODIFICACION:</b>	C.6.	<b>EDICIÓN N°</b>	1
<b>PROPIETARIO DEL</b>	Asistente de Compras e Importaciones	<b>REQUISITO DE LA</b>		<b>FECHA:</b>	28/Sep/2014
<b>ALCANCE:</b>	Aplica para todas las compras que se realicen en la empresa.				





## CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO

<b>NOMBRE DEL PROCESO:</b>	Realizar la Compra	<b>CODIFICACION:</b>	K.3.	<b>EDICIÓN</b>	Nº 1
<b>PROPIETARIO DEL</b>	Asistente de Compras e Importaciones	<b>REQUISITO DE LA</b>		<b>FECHA:</b>	28/Sep/2014
<b>ALCANCE:</b>	Aplica para todas las compras que se realicen en la empresa.				



## ANEXO 9.5.

### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

#### La Competencia S.A.

#### ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Por favor responda el siguiente cuestionario de acuerdo al servicio proporcionado por el personal de La Competencia S.A.

**1. ¿La solución tecnológica ofertada cubrió sus expectativas?**

- ☐ Si  
☐ No

**2. ¿Cómo cataloga la entrega e instalación del producto?**

- ☐ Excelente  
☐ Muy buena  
☐ Buena  
☐ Regular  
☐ Mala

**3. ¿Cómo califica la función del Asesor Comercial que le atendió?**

- ☐ Excelente  
☐ Muy buena  
☐ Buena  
☐ Regular  
☐ Mala

**4. ¿Está satisfecho por el servicio prestado?**


- ☐ Si  
☐ No

**5. Sus comentarios o sugerencias son muy importantes para nosotros, por favor compártalas en el cuadro siguiente.**

--

**6. Agradecemos su tiempo empleado en esta encuesta, sus respuestas nos ayudarán a mejorar nuestro servicio.**

Correo electrónico	<input type="text"/>
Nombre y Apellido	<input type="text"/>

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
M-MC-02	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 1 de 2

## ANEXO 7

# MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

**Versión: 1.0**

<b>Elaborado por:</b>  Paola Araujo ASISTENTE DE OPERACIONES	<b>Revisado por:</b>  Jaime Cadena DIRECTOR DE TESIS	<b>Aprobado por:</b>  Jaime Cadena DIRECTOR DE TESIS
<b>Fecha:</b> 02-Oct-2014	<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014	<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha	Descripción del Cambio	Aprueba
1.0	29-Oct-2014	Aprobación de la primera versión del documento.	Gerente General

	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
M-MC-02	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 2 de 2

## CONTENIDO

- 1. DIRECCIÓN**  
PROCEDIMIENTO PARA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN
- 2. MEJORA CONTINUA**  
PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS  
PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE REGISTROS  
PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍAS INTERNAS  
PROCEDIMIENTO PARA MANEJO DE PRODUCTO NO CONFORME  
PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS O DE MEJORA
- 3. MARKETING**
- 4. VENTAS**  
PROCEDIMIENTO PARA VENTA DE PRODUCTOS
- 5. MONTAJE E INSTALACIÓN**  
PROCEDIMIENTO PARA INSTALACIÓN DE PRODUCTOS  
PROCEDIMIENTO PARA REVISIÓN TÉCNICA DE EQUIPOS EN LABORATORIO
- 6. POST-VENTA**  
PROCEDIMIENTO PARA MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS
- 7. GESTIÓN DE SISTEMAS**
- 8. GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**  
PROCEDIMIENTO PARA VINCULACIÓN DE PERSONAL NUEVO  
PROCEDIMIENTO PARA CONTRATACIÓN DE PERSONAL
- 9. GESTIÓN FINANCIERA**  
PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO Y CONTROL DE ACTIVOS FIJOS
- 10.COMPRAS**  
PROCEDIMIENTO PARA EVALUACIÓN, CALIFICACIÓN Y RECALIFICACIÓN DE PROVEEDORES  
PROCEDIMIENTO PARA COMPRAS



## PROCEDIMIENTO PARA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN


Versión: 1.0

<b>Tipo de documento:</b>	CONTROLADO	✓	NO CONTROLADO	
---------------------------	------------	---	---------------	--

<b>Elaborado por:</b> Paola Araujo ASISTENTE DE OPERACIONES	<b>Revisado por:</b> Luis Guevara GERENTE DE OPERACIONES	<b>Aprobado por:</b> Jaime Cadena DIRECTOR DE TESIS
<b>Fecha:</b> 15-Oct-2014	<b>Fecha:</b> 22-Oct-2014	<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>


CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha	Descripción del Cambio	Aprueba
1.0	29-Oct-2014	Aprobación de la primera versión del documento.	Gerente General



	<b>PROCEDIMIENTO PARA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-DIR-01	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 2 de 6

## CONTENIDO

<b>1. PROPÓSITO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS .....</b>	<b>3</b>
<b>4. RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>3</b>
<b>5. POLÍTICAS .....</b>	<b>3</b>
<b>6. DESARROLLO .....</b>	<b>4</b>
<b>7. ANEXOS .....</b>	<b>6</b>

	<b>PROCEDIMIENTO PARA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-DIR-01	<b>La Competencia S.A. Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 3 de 6

## 1. PROPÓSITO

Planificar e informar a la Gerencia General y a los Responsables de Área, el estado de las actividades en curso, los inconvenientes presentados, los pendientes existentes y las posibles acciones de mejora a realizarse.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las Reuniones de Dirección que se realicen en la empresa LA COMPETENCIA S.A.

## 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**Acta de Reuniones de Dirección:** Documento en el cual se registran los acuerdos de una reunión realizada.

**Informe Ejecutivo:** Síntesis de los puntos más importantes de las actividades en curso, este informe no debe excederse de una página.

**Política:** Compromiso de Dirección para dirigir las actividades de la organización.

**Sistema de Gestión de Calidad (SGC):** Manera como la organización dirige y controla las actividades de su negocio para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente.

## 4. RESPONSABILIDADES

- **Gerente General:** Tiene la responsabilidad global por el cumplimiento de este procedimiento.
- **Responsables de Área:** Tienen la obligación de asistir a las reuniones programadas, de participar en la planificación del Sistema de Gestión de SSA y de informar a la Gerencia General y a los demás Responsables de Área el estado del desarrollo de sus actividades.
- **Responsable de Reuniones:** Es una persona asignada de entre los asistentes, quien tiene responsabilidad por las siguientes actividades:
  - Dar lectura al “Acta de Reuniones de Dirección” R-DIR-P-02 del mes anterior.
  - Realizar el “Acta de Reuniones de Dirección” R-DIR-P-02 de la reunión en curso y registrar en la misma la firma de los participantes.

## 5. POLÍTICAS

- a) Las Reuniones de Dirección se realizarán los días jueves de la segunda semana de cada mes a las 11:00.
- b) Todos los Responsables de Área, registrados en el “Organograma Estructural” aprobado deben asistir a estas reuniones, incluyendo el Jefe de Calidad.
- c) Los Responsables de Área deben presentarse a la reunión con el “Informe Ejecutivo” R-DIR-


	<b>PROCEDIMIENTO PARA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-DIR-01	<b>La Competencia S.A. Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 4 de 6

P01-01.

- d) Las reuniones de Dirección tendrán una duración aproximada de una hora.
- e) El *"Informe Ejecutivo"* R-DIR-P01-01 debe ser entregado mediante un correo electrónico dos días antes de la Reunión de Dirección al Responsable de Reuniones con copia a todos los miembros de dirección.
- f) El Responsable de Reuniones mediante un correo electrónico notificará un día antes de la Reunión de Dirección el orden del día a tratarse, el mismo que incluirá lo siguiente:
  1. Lectura y aprobación del acta anterior
  2. Exposición acerca del estado de las actividades de cada área por parte del responsable de la misma. (3 min)
  3. Temas varios (solicitados en el día en que se envía el *"Informe Ejecutivo"* R-DIR-P01-01.
- g) La planificación del SGC se realiza con el fin de cumplir los requisitos citados en el apartado 4.1 del *"Manual de la Calidad"* M-MC-01 y los objetivos de la calidad (ver literal 0.4.d del *"Manual de la Calidad"* M-MC-01). La planificación del SGC debe efectuarse dentro del primer mes de cada año y el Jefe de Calidad debe detallar lo acordado en el formato *"Planificación del SGC"* R-DIR-P01-03.
- h) La revisión del SGC debe asegurar la conveniencia, adecuación, eficiencia y eficacia continua del sistema, así como también la evaluación de oportunidades de mejora, la necesidad de efectuar cambios en el sistema de gestión de la calidad, incluyendo la política de la calidad y los objetivos de la calidad. Esta revisión debe realizarse durante la Reunión de Dirección del último mes de cada semestre del año y registrar los resultados obtenidos en el *"Acta de Reuniones de Dirección"* R-DIR-P-02.
- i) Para la revisión del SGC los Responsables de Área deben preparar un *"Informe Ejecutivo"* R-DIR-P01-01 con los resultados obtenidos durante el semestre de los siguientes aspectos:
  1. Resultados de auditorías.
  2. Retroalimentación del cliente.
  3. Desempeño de los procesos y la conformidad del producto.
  4. Estado de las acciones correctivas y preventivas.
  5. Acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
  6. Cambios que podrían afectar al sistema de gestión de la calidad.
  7. Recomendaciones para la mejora.

## 6. DESARROLLO

El procedimiento para revisión por la dirección se desarrolla de acuerdo al flujo de trabajo que se muestra en la figura 1.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-DIR-01	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 5 de 6

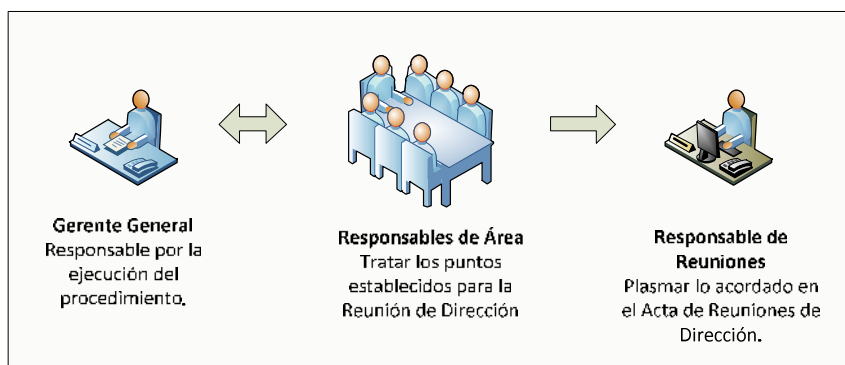



Figura 1. Flujo de trabajo: Procedimiento para revisión por la dirección

Los pasos a seguirse en este procedimiento se detallan a continuación:

1. El Responsable de Reuniones procede a dar lectura del orden del día, y a continuar con cada punto del mismo.
2. La Gerencia General solicita información del estado de las actividades pendientes que se mencionaron en la lectura del “*Acta de Reuniones de Dirección*” R-DIR-P-02 del mes anterior, a los correspondientes responsables de Área para la aprobación de la misma.
3. Cada uno de los Responsables de Área procede a exponer su “*Informe Ejecutivo*” R-DIR-P01-01 del estado de las actividades correspondientes a su área.
4. La Gerencia General realiza un análisis en conjunto del estado de las actividades de cada área, con lo cual se establecen acuerdos y actividades a realizarse.
5. El Responsable de Reuniones toma nota de los acuerdos y las actividades a realizarse en el “*Acta de Reuniones de Dirección*” R-DIR-P01-02.
6. El Responsable de Reuniones procede a recolectar las diferentes firmas de los participantes en el “*Acta de Reuniones de Dirección*” R-DIR-P01-02.

A continuación en la figura 2 se puede visualizar de una forma global el desarrollo del procedimiento.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN</b>	Versión: 1.0
		Fecha: 29-Oct-2014
P-DIR-01	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	Página: 6 de 6

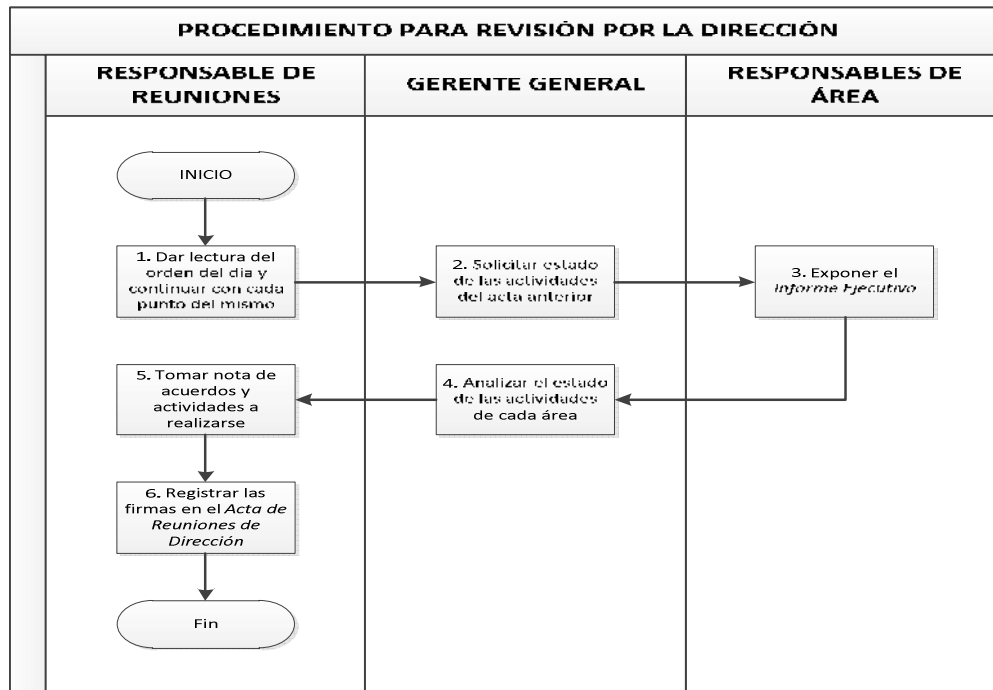



Figura 2. Diagrama de Flujo: Procedimiento para revisión por la dirección

## 7. ANEXOS

R-DIR-P01-01 INFORME EJECUTIVO  
R-DIR-P01-02 ACTA DE REUNIONES  
R-DIR-P01-03 PLANIFICACIÓN DEL SGC

	<b>INFORME EJECUTIVO</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
R-DIR-P01-01	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 1 de 1

## 1. Datos del Informe

<b>Elaborado por:</b>		<b>Fecha:</b>	
<b>Área:</b>		<b>Cargo:</b>	

## 2. Actividades en desarrollo

--

## 3. Inconvenientes presentados (Internos/Externos)


--

## 4. Trabajos finalizados

--

## 5. Pendientes

--

	<b>ACTA DE REUNIONES DE DIRECCIÓN</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
R-DIR-P01-02	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 1 de 2

<b>ACTA DE REUNIONES</b>
--------------------------

<b>Elaborado por:</b>		<b>Fecha:</b>	
<b>Área:</b>		<b>Cargo:</b>	

**1. Temas varios a tratarse (Solicitados con anterioridad)**

--


**2. Acuerdos Establecidos / Responsables**

--

**3. Pendientes**

--

**4. Próxima reunión**

	<b>ACTA DE REUNIONES DE DIRECCIÓN</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
R-DIR-P01-02	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 2 de 2

\_\_\_\_\_  
Nombre y Apellido  
CONTADORA GENERAL

\_\_\_\_\_  
Nombre y Apellido  
GERENTE ADMINISTRATIVO

\_\_\_\_\_  
Nombre y Apellido  
GERENTE ADMINISTRATIVO TÉCNICO

\_\_\_\_\_  
Nombre y Apellido  
GERENTE COMERCIALIZACIÓN


\_\_\_\_\_  
Nombre y Apellido  
GERENTE DE OPERACIONES

\_\_\_\_\_  
Nombre y Apellido  
GERENTE TÉCNICO

\_\_\_\_\_  
Nombre y Apellido  
JEFE DE CALIDAD

\_\_\_\_\_  
Nombre y Apellido  
GERENTE GENERAL



 R-DIR-P01-03	PLANIFICACIÓN DEL SGC		Versión: 1.0
	La Competencia S.A.		Fecha: 29-Oct-2014
	Norma ISO 9001:2008		Página: 1 de 2

## REGISTRO PARA PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

No.	PROCESO	SUBPROCESO	PLAN - PROGRAMA	REGISTRO	% DE AVANCE PLANIFICADO	FECHA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
1	GESTIÓN DE DIRECCIÓN (DIR)							
2								
3								
4								
5								
6	MEJORA CONTINUA (MC)							
7								
8								
9								
10								
11	MARKETING (MKT)							
12								
13								
14								
15								
16	VENTAS (VTA)							
17								
18								
19								
20								
21	MONTAJE E INSTALACIÓN (M&I)							
22								
23								
24								
25								
26	POST-VENTA (PVT)							
27								
28								
29								
30								

 R-DIR-P01-03	<b>PLANIFICACIÓN DEL SGC</b>		<b>Versión: 1.0</b>
	<b>La Competencia S.A.</b>		<b>Fecha: 29-Oct-2014</b>
	<b>Norma ISO 9001:2008</b>		<b>Página: 2 de 2</b>

## REGISTRO PARA PLANIFICACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

No.	PROCESO	SUBPROCESO	PLAN - PROGRAMA	REGISTRO	% DE AVANCE PLANIFICADO	FECHA	RESPONSABLE	OBSERVACIONES
31	GESTIÓN DE SISTEMAS (SIS)							
32								
33								
34								
35								
36	GESTIÓN DEL TTHH (THM)							
37								
38								
39								
40								
41	GESTIÓN FINANCIERA (FIN)							
42								
43								
44								
45								
46	GESTIÓN ADMINISTRATIVA (ADM)							
47								
48								
49								
50								
51	COMPRAS (COM)							
52								
53								
54								
55								




## PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS

Versión: 1.0

<b>Tipo de documento:</b>	CONTROLADO	✓	NO CONTROLADO	
---------------------------	------------	---	---------------	--


<b>Elaborado por:</b> Paola Araujo ASISTENTE DE OPERACIONES	<b>Revisado por:</b> Luis Guevara GERENTE DE OPERACIONES	<b>Aprobado por:</b> Jaime Cadena DIRECTOR DE TESIS
<b>Fecha:</b> 3-Sep-2014	<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014	<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha	Descripción del Cambio	Aprueba
1.0	29-Oct-2014	Aprobación de la primera versión del documento.	Gerente General

	<b>PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-MC-01	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 2 de 10

## CONTENIDO

<b>1. PROPÓSITO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS .....</b>	<b>3</b>
<b>4. RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>4</b>
<b>5. POLÍTICAS .....</b>	<b>4</b>
<b>6. DESARROLLO .....</b>	<b>7</b>
<b>7. ANEXOS .....</b>	<b>10</b>

	<b>PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-MC-01	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 3 de 10

## 1. PROPÓSITO

Establecer la metodología para generar, aprobar, distribuir y controlar los documentos relacionados con el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa La Competencia S.A.; según la normativa ISO 9001:2008.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica para todos los documentos de origen interno y externo que son parte del Sistema de Gestión de Calidad y que se encuentran detallados en la *“Matriz de Control de Documentos”* R-MC-P01-01.

## 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**Documento:** Conjunto de información organizada que posee datos significativos, se los puede encontrar de forma escrita, en archivos digitales, videos, fotografías o grabaciones de audio.

**Documento Controlado:** Documento sobre el cual existe control y responsabilidad para informar y suministrar las actualizaciones que se realicen.

**Documento Externo:** Documento no perteneciente al SGC, es elaborado por organismos o personas ajenas a la empresa y sirve de guía o apoyo para el desarrollo de las actividades.

**Documento Interno** Documento perteneciente al SGC y que sirve de guía para la implantación y funcionamiento del sistema de calidad.

**Documento No Controlado:** Documento sobre el cual no existe responsabilidad para informar y suministrar las actualizaciones que se realicen.

**Documento Obsoleto:** Documento que no tiene validez o ha perdido su vigencia a causa de una actualización.

**Diagrama de Flujo:** Representación gráfica de los pasos que se deben dar en forma secuencial para llevar a cabo un proceso o procedimiento, se apoya en símbolos claramente identificables y acompañados de una breve descripción.


**Flujo de Trabajo:** Representación gráfica de manera global en la que se muestra los cargos o responsables involucrados en el desarrollo de un proceso o procedimiento.

**Instructivo:** Documento el cual contiene una descripción más detallada de cómo realizar una tarea enunciada en un procedimiento.

**Procedimiento:** Forma específica y secuencial de llevar a cabo un proceso o parte de este, el cual puede estar o no documentado.

**Proceso:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan, las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Registro:** Documento en el cual se ingresa información de determinadas actividades. Este documento permite ser la evidencia objetiva del SGC.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-MC-01	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 4 de 10

**Sistema de Gestión de la Calidad (SGC):** Manera como la organización dirige y controla las actividades de su negocio para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente.

#### 4. RESPONSABILIDADES

- **Jefe de Calidad:** Es responsable de que este procedimiento se ejecute de la manera más efectiva. Además tiene las siguientes funciones:
  - Controlar y administrar toda la documentación relacionada con el Sistema de Gestión de la Calidad.
  - Mantener actualizada la “*Matriz de Control de Documentos*” R-MC-P01-01 de todo el Sistema de Gestión de Calidad.
  - Prevenir que los documentos obsoletos se encuentren en uso.
- **Responsable de Área:** Tiene la responsabilidad de analizar y proponer que se realice un nuevo procedimiento o que se modifique uno existente.
- **Personal Asignado:** Tiene la responsabilidad de elaborar la documentación encomendada y realizar los ajustes indicados.
- **Responsables de la Revisión:** Tienen la obligación de revisar, corregir y aprobar la documentación elaborada. Constituyen este grupo todos los Responsables de Área de la organización.
- **Gerente General:** Es responsable de aprobar toda la documentación realizada.


#### 5. POLÍTICAS

- a) El tamaño del documento debe ser A4, el margen superior, inferior y derecho debe tener 2,5 cm de espacio, mientras que el margen izquierdo debe tener 3 cm.
- b) La estructura del documento debe constar de las siguientes partes:

##### 1. CARÁTULA: Incluye:

- Nombre de la empresa
- Logo institucional
- Nombre del documento
- Versión correspondiente
- Tipo de documento: Señala si el documento es controlado o no.
- Tabla de identificación: En la que se añade los nombres y cargos de las personas responsables de la elaboración, revisión y aprobación del documento.
- Tabla de control de cambios: Cuando un documento es modificado o actualizado, los cambios realizados deben ser detallados en este recuadro.

En la figura 1 se puede observar la estructura de la carátula correspondiente al documento.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-MC-01	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 5 de 10


La Competencia S.A. 																					
<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO</b>  <b>Versión: X.0</b>																					
Tipo de documento:	<input type="checkbox"/> CONTROLADO <input type="checkbox"/> NO CONTROLADO																				
Elaborado por:	Revisado por: <table border="1" style="float: right;"> <tr> <td>Nombre</td> <td>Miguel Pienknagura</td> </tr> <tr> <td>CARGO</td> <td>GERENTE GENERAL</td> </tr> </table>	Nombre	Miguel Pienknagura	CARGO	GERENTE GENERAL																
Nombre	Miguel Pienknagura																				
CARGO	GERENTE GENERAL																				
Nombre	CARGO																				
Fecha: dd-Mmm-aaaa	Fecha: dd-Mmm-aaaa																				
Firma:	Firma:																				
<table border="1"> <tr> <th colspan="4">CONTROL DE CAMBIOS</th> </tr> <tr> <th>Versión</th> <th>Fecha</th> <th>Descripción del Cambio</th> <th>Aprueba</th> </tr> <tr> <td>1.0</td> <td>dd-Mmm-aaaa</td> <td>Aprobación de la primera versión del documento.</td> <td>Gerente General</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>		CONTROL DE CAMBIOS				Versión	Fecha	Descripción del Cambio	Aprueba	1.0	dd-Mmm-aaaa	Aprobación de la primera versión del documento.	Gerente General								
CONTROL DE CAMBIOS																					
Versión	Fecha	Descripción del Cambio	Aprueba																		
1.0	dd-Mmm-aaaa	Aprobación de la primera versión del documento.	Gerente General																		

Figura 1: Carátula del documento

2. **CONTENIDO:** Se incluye el índice del documento.
  3. **PROPÓSITO:** Explica la finalidad del documento que se está elaborando.
  4. **ALCANCE:** Describe el campo de acción del documento.
  5. **DEFINICIONES Y ABREVIATURAS:** Indica el significado de las palabras que requieran ser aclaradas, así como las abreviaturas que se utilizarán en el documento.
  6. **RESPONSABILIDADES:** Detalla los cargos involucrados en el desempeño del documento. Además, se añade una breve descripción de la forma en cómo interactúan los implicados.
  7. **POLÍTICAS:** Si el documento requiere de lineamientos que faciliten su operación, debe incluirse en esta sección.
  8. **DESARROLLO:** Describe de forma secuencial el conjunto de actividades necesarias para la ejecución del procedimiento. Debe incluirse un flujo de trabajo y un diagrama de flujo.
  9. **ANEXOS:** Incluir el código y nombre de los formatos, registros u otro tipo de documento adicional que se utilicen en el desarrollo del documento elaborado.
- c) El encabezado de los documentos debe mantener el esquema que se muestra en la figura 2.


	<b>PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
<b>P-MC-01</b>	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 6 de 10



Figura 2: Encabezado del documento

- i. **Logo:** Imagen que identifica a la empresa.
- ii. **Código:** Representa una combinación alfanumérica en la que se indica el tipo de documento, el proceso al que pertenece y la secuencia de los mismos, según la cantidad que exista en su categoría. Este código es asignado por el Jefe de Calidad.

El tipo de documento debe llevar la nomenclatura correspondiente, dependiendo del documento al que se haga referencia. En la tabla 1, se puede observar los tipos de documentos existentes:

CÓDIGO	TIPO DE DOCUMENTO
<b>M</b>	Manual
<b>P</b>	Procedimiento
<b>I</b>	Instructivo
<b>R</b>	Registro

Tabla 1: Codificación por tipo de documento


La segunda parte de la combinación incluye la abreviatura del proceso al que pertenece el documento, de tal manera que en la tabla 2 se muestra las siglas establecidas para cada proceso.

CÓDIGO	NOMBRE DEL PROCESO
<b>DIR</b>	Gestión de Dirección
<b>MC</b>	Mejora Continua
<b>MKT</b>	Marketing
<b>VTA</b>	Ventas
<b>D&amp;D</b>	Diseño y Desarrollo
<b>TEC</b>	Servicio Técnico
<b>PVT</b>	Post-Venta
<b>SIS</b>	Gestión de Sistemas
<b>THM</b>	Gestión del Talento Humano
<b>FIN</b>	Gestión Financiera
<b>ADM</b>	Gestión Administrativa
<b>COM</b>	Compras

Tabla 2: Codificación por nombre del proceso

Finalmente, la tercera parte de la combinación equivale a un número consecutivo que indica la cantidad de documentos existentes por tipo de documento y de proceso.



	<b>PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-MC-01	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 7 de 10

En la figura 3 se muestra un ejemplo de la conformación del código para un documento del SGC.

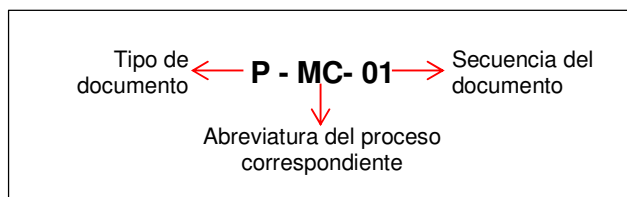


Figura 3: Código del documento (Ejemplo)

- iii. **Nombre del documento:** El mismo que se indicó en la carátula del documento.
- iv. **Versión:** Señala el número de veces que el documento ha sido revisado, actualizado y aprobado. El documento que se haya elaborado por primera vez llevará el número 1.0, pero a medida que se vaya renovando el número irá aumentando de forma consecutiva en valores enteros.
- v. **Fecha:** Muestra la fecha en la cual el documento fue aprobado e inicia la vigencia para su funcionamiento.
- vi. **Página:** Muestra el número de página actual y el total de páginas que contiene el documento.

d) El pie de página establecido para la documentación interna se muestra en la figura 3.


i	ii	iii
↑	↑	↑
© 2014 La Competencia S.A.		Página 6

Figura 3: Pie de página del documento

- i. **Año:** Indica el año en el que se elaboró el documento.
- ii. **Nombre de la empresa**
- iii. **Página #:** Señala el número de cada página.

## 6. DESARROLLO

El procedimiento para control de documentos se desarrolla de acuerdo al flujo de trabajo que se muestra en la figura 4.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
<b>P-MC-01</b>	<b>La Competencia S.A. Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 8 de 10

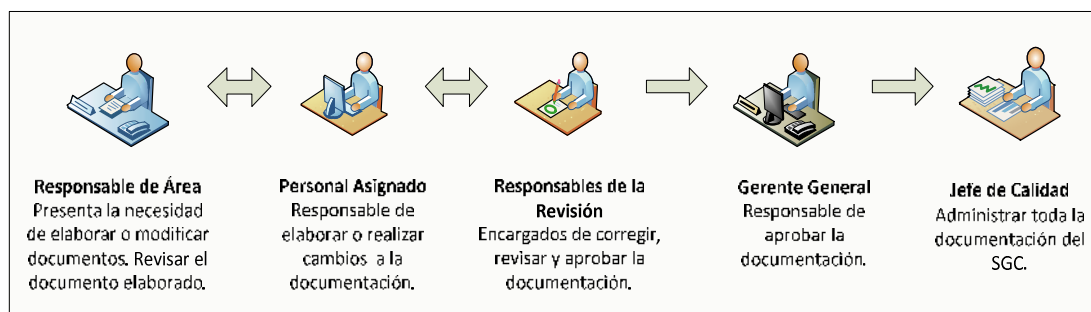



Figura 4. Flujo de trabajo: Procedimiento para control de documentos


Los pasos a seguirse en este procedimiento se detallan a continuación:

1. El Responsable de Área presenta la necesidad de que se genere un documento o se modifique uno existente.
2. El Responsable de Área debe identificar si el documento hace referencia a registros. Si no es así continuar con el paso 4.
3. Si se trata de la elaboración o modificación de un registro, el Responsable de Área debe continuar con el “Procedimiento para Control de Registros” P-MC-02.
4. El Responsable de Área asigna una persona para que elabore o modifique el documento.
5. El Personal Asignado debe elaborar o modificar el documento cumpliendo con todos los requisitos y necesidades establecidas, en base al formato creado internamente.
6. Una vez elaborado o modificado el documento, el Responsable de Área debe revisar el documento y realizar las correcciones pertinentes que el documento requiera. Si no existen correcciones continuar con el paso 8.
7. Si es el caso de que se hayan realizado correcciones, el Personal Asignado debe realizar los cambios sugeridos en el documento y enviar por correo al Responsable de Área.
8. El Responsable de Área envía por correo electrónico el documento al Jefe de Calidad para su revisión y aprobación.
9. Una vez que el Responsable de Área correspondiente y el Jefe de Calidad hayan acordado la propuesta final del documento, el Jefe de Calidad envía el documento a los Responsables de la Revisión para su revisión y aprobación.
10. Los Responsables de la Revisión del documento deben analizar y verificar que el documento aplique de la mejor manera a la realidad de la empresa y emitir su aprobación por correo electrónico al Jefe de Calidad y al Responsable de Área correspondiente. Si el documento requiere de correcciones continuar con el paso 7.
11. Si el documento obtiene la aprobación de todos los Responsables de la Revisión, el Jefe de Calidad solicita las firmas respectivas.
12. El Jefe de Calidad debe actualizar la “Matriz de Control de Documentos” R-MC-P01-01.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-MC-01	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 9 de 10

13. El Jefe de Calidad debe identificar si se requiere hacer una capacitación al personal para una mejor comprensión del documento. Si es necesario realizar la capacitación del documento, el Jefe de Calidad debe notificar por correo electrónico a todos los involucrados el lugar, la fecha y hora de la capacitación. Si no es así, continuar con el paso 15.
14. El Personal Asignado para la elaboración del documento debe socializar el procedimiento aprobado y registrar la asistencia de los involucrados en el *“Registro de Capacitaciones Dictadas”* R-THM-P01-06.
15. El Jefe de Calidad debe publicar el documento en la *Intranet* de la empresa, en la sección *Procedimientos* dentro de la carpeta correspondiente.
16. El Jefe de Calidad verifica si el documento tiene versiones anteriores que ya no será utilizadas. Si no es el caso, continuar con el paso 18.
17. Si existen versiones anteriores, éstas dejarán de funcionar inmediatamente con la publicación del documento más actual. De tal forma, que las versiones anteriores deben ser identificadas con marcas de agua con la palabra “OBSOLETO”.
18. El Jefe de Calidad debe notificar por correo electrónico al personal de la empresa la publicación del documento, además de indicar la inactividad de versiones anteriores, si fuera el caso.

A continuación en la figura 5 se puede visualizar de una forma global el desarrollo del procedimiento.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE DOCUMENTOS</b>	Versión: 1.0
		Fecha: 29-Oct-2014
P-MC-01	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	Página: 10 de 10

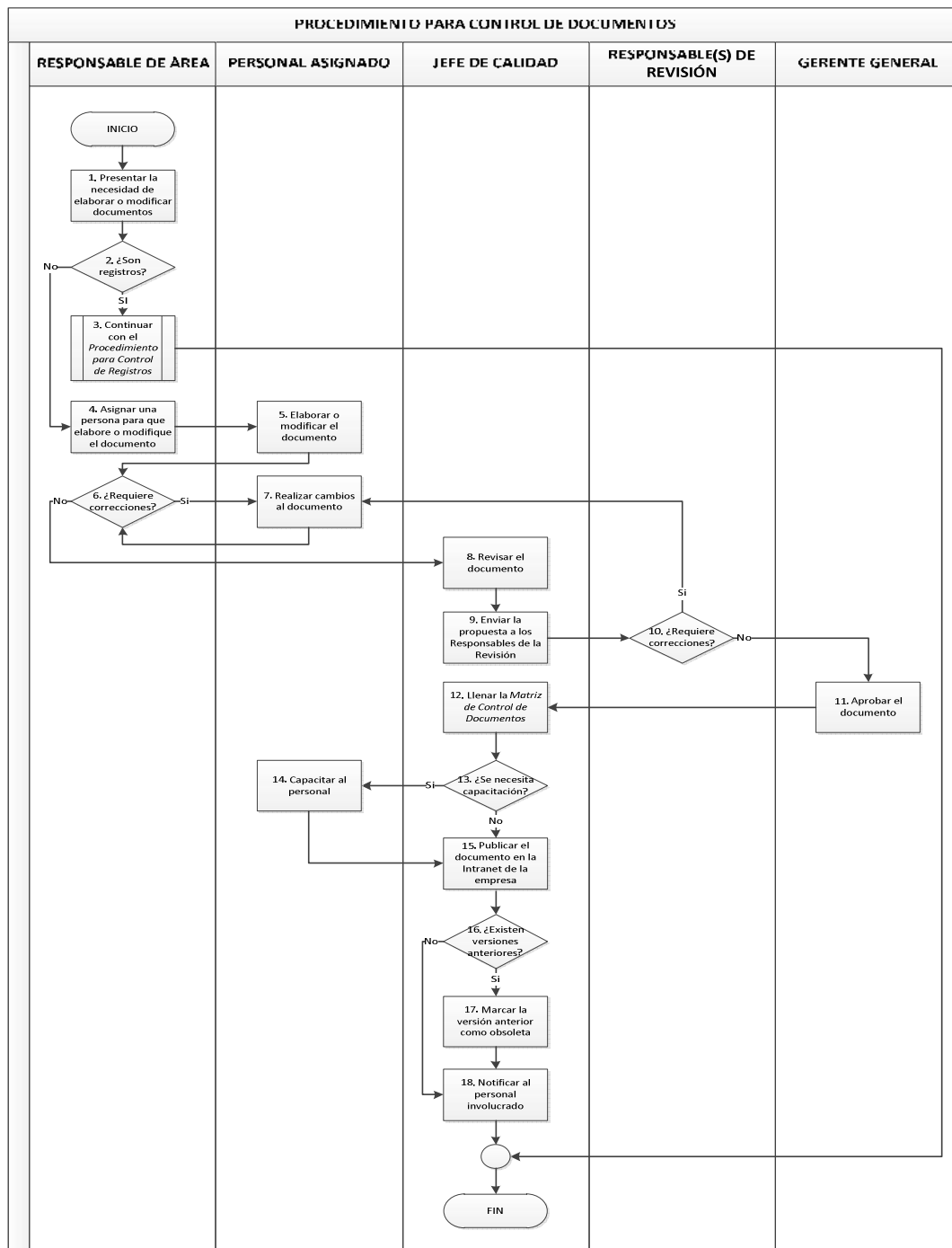


Figura 5. Diagrama de Flujo: Procedimiento para control de documentos

## 7. ANEXOS

R-MC-P01-01 MATRIZ DE CONTROL DE DOCUMENTOS







## PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE REGISTROS

Versión: 1.0

<b>Tipo de documento:</b>	CONTROLADO	✓	NO CONTROLADO	
---------------------------	------------	---	---------------	--

<b>Elaborado por:</b> Paola Araujo ASISTENTE DE OPERACIONES	<b>Revisado por:</b> Luis Guevara GERENTE DE OPERACIONES	<b>Aprobado por:</b> Jaime Cadena DIRECTOR DE TESIS
<b>Fecha:</b> 13-Oct-2014	<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014	<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha	Descripción del Cambio	Aprueba
1.0	29-Oct-2014	Aprobación de la primera versión del documento.	Gerente General

	<b>PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE REGISTROS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-MC-02	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 2 de 6

## CONTENIDO

<b>1. PROPÓSITO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS .....</b>	<b>3</b>
<b>4. RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>3</b>
<b>5. POLÍTICAS .....</b>	<b>3</b>
<b>6. DESARROLLO .....</b>	<b>4</b>
<b>7. ANEXOS .....</b>	<b>6</b>



	<b>PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE REGISTROS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-MC-02	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 3 de 6

## 1. PROPÓSITO

Definir la metodología para un adecuado control, identificación, almacenamiento, protección, recuperación, tiempo de retención y disposición final para los registros requeridos en el Sistema de Gestión de la Calidad de la empresa.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica para todos los registros que son parte del Sistema de Gestión de Calidad y que se encuentran detallados en la *"Matriz de Control de Registros"* R-MC-P02-01.

## 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**Almacenamiento:** Lugar, dispositivo y/o equipo donde se archivan los documentos.

**Protección:** Acción que consiste en proteger una persona, objeto o documento de un daño o peligro.

**Recuperación:** Acción que permite acceder de forma sencilla a los registros y a la información contenida en ellos, tomando en cuenta su localización y clasificación.

**Registro:** Documento en el cual se ingresa información de determinadas actividades. Este documento permite ser la evidencia objetiva del SGC.

**Tiempo de Retención:** Lapso de tiempo que se tendrán los documentos almacenados en los medios establecidos.

**Sistema de Gestión de la Calidad (SGC):** Manera como la organización dirige y controla las actividades de su negocio para lograr la calidad de los productos o servicios que se ofrecen al cliente.

## 4. RESPONSABILIDADES

- **Jefe de Calidad:** Es responsable de que este procedimiento se ejecute de la manera más efectiva. Además de mantener actualizada la *"Matriz de Control de Documentos y Registros"* R-MC-P01-01 de todo el Sistema de Gestión de Calidad.
- **Responsable de Área:** Tiene la responsabilidad de elaborar los registros pertinentes para la operación de la empresa o de modificar uno existente.
- **Personal LCSA:** Debe proteger, almacenar, recuperar, retener y disponer del registro según lo establecido en la *"Matriz de Control de Registros"* R-MC-P02-01.

## 5. POLÍTICAS

- a) Son considerados registros del SGC los siguientes:
  1. Formatos
  2. Actas
  3. Listas

	<b>PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE REGISTROS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-MC-02	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 4 de 6

4. Bases de datos
5. Memorandos, notificaciones
6. Correo electrónicos
7. Hojas de vida, contratos
8. Otros

- b) Todo registro debe estar atado a un procedimiento existente.
- c) Los registros se identifican ya sea por el código asignado o por el nombre registrado en la *"Matriz de Control de Registros"* R-MC-P02-01.
- d) Todos los campos del registro deben ser llenados correctamente. Cuando un campo no coincida con lo requerido se debe completar con el término "N/A" (No Aplica).
- e) Los registros del SGC que sean llenados a mano deben mantenerse siempre legibles y preferiblemente con esfero color azul; nunca llenados con lápiz.
- f) La forma establecida para recuperar la información es por orden alfabético, consecutivo o cronológico.
- g) El Tiempo de Retención de los registros depende de la legislación ecuatoriana, acuerdos contractuales o el tiempo establecido por el Responsable del Proceso.

## 6. DESARROLLO

El procedimiento para control de registros se desarrolla de acuerdo al flujo de trabajo que se muestra en la figura 1.



Figura 1. Flujo de trabajo: Procedimiento para Control de Registros

Los pasos a seguirse en este procedimiento se detallan a continuación:

1. El Responsable de cada proceso presenta la necesidad de crear o modificar un registro que se utilice en la operación del negocio.
2. El Responsable de cada proceso debe analizar si el registro requiere ser codificado para control en el SGC. Si no es así continuar con el paso 4.
3. Si el registro requiere ser codificado, se debe trabajar con el *"Procedimiento para Control de Documentos"* P-MC-01 a partir del paso 4.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE REGISTROS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-MC-02	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 5 de 6

4. Si el registro no requiere una codificación del SGC, el Responsable del proceso diseña y elabora el documento respectivo y notifica por correo electrónico al Jefe de Calidad.
5. El Jefe de Calidad revisa el registro y actualiza la *"Matriz de Control de Registros"* R-MC-P02-01.
6. El Jefe de Calidad debe distribuir el registro a todo el personal involucrado y asegurarse que los receptores entiendan la manera de llenar y administrar el documento.
7. El personal de LCSA debe dar un adecuado manejo del registro, sin borrones, tachones o enmendaduras.
8. El personal de LCSA asignado debe proteger los registros ya sea en carpetas, archiveros o cualquier otro medio que permita mantenerlos en orden y sin maltratarlos.
9. El personal de LCSA asignado debe almacenar los registros según lo establecido en la *"Matriz de Control de Registros"* R-MC-P02-01.
10. El personal de LCSA asignado debe retener los documentos de acuerdo al tiempo establecido en la *"Matriz de Control de Registros"* R-MC-P02-01.
11. Si los registros no requieren ser recuperados o consultados para solventar cualquier tipo de inquietud se continua con el paso 14.
12. Si el registro requiere ser recuperado o consultado, la persona que lo requiera debe solicitar al personal responsable de almacenar los documentos.
13. El personal de LCSA asignado debe recuperar el documento del sitio en el que se haya archivado y proporcionar el registro al solicitante. Una vez finalizada la consulta devuelve el documento y se continúa con el paso 9.
14. Una vez finalizado el tiempo de retención, el Jefe de Calidad debe disponer de los registros de la forma establecida en la *"Matriz de Control de Registros"* R-MC-P02-01.

A continuación en la figura 2 se puede visualizar de una forma global el desarrollo del procedimiento.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA CONTROL DE REGISTROS</b>	Versión: 1.0
		Fecha: 29-Oct-2014
P-MC-02	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	Página: 6 de 6

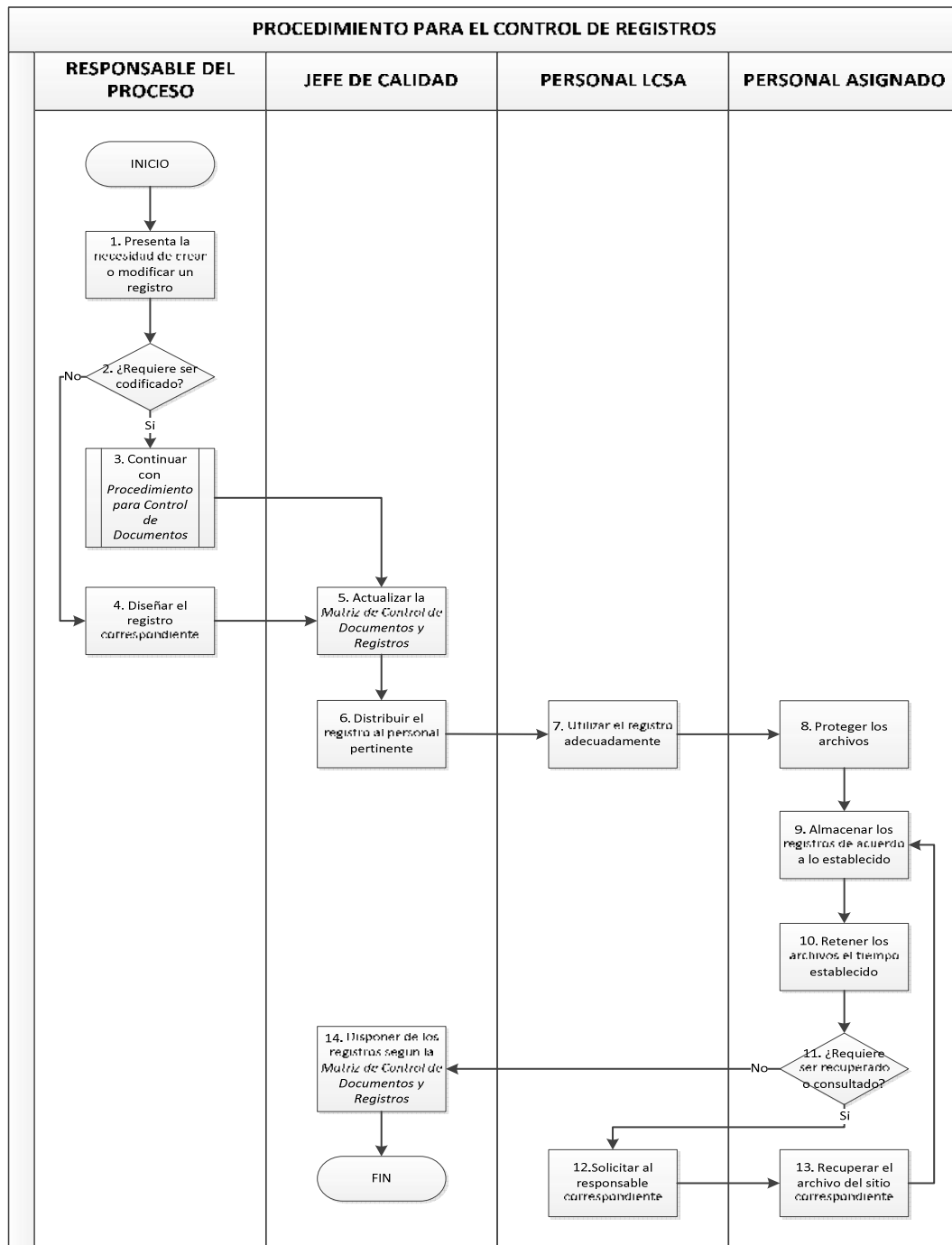


Figura 2. Diagrama de Flujo: Procedimiento para control de registros

## 7. ANEXOS

R-MC-P02-01 MATRIZ DE CONTROL DE REGISTROS








## PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍAS INTERNAS

Versión: 1.0

<b>Tipo de documento:</b>	CONTROLADO	✓	NO CONTROLADO	
---------------------------	------------	---	---------------	--

<b>Elaborado por:</b> Paola Araujo ASISTENTE DE OPERACIONES	<b>Revisado por:</b> Luis Guevara GERENTE DE OPERACIONES	<b>Aprobado por:</b> Jaime Cadena DIRECTOR DE TESIS
<b>Fecha:</b> 28-Ago-2014	<b>Fecha:</b> 15-Oct-2014	<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>


CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha	Descripción del Cambio	Aprueba
1.0	29-Oct-2014	Aprobación de la primera versión del documento.	Gerente General

	<b>PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-MC-03	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 2 de 8

## CONTENIDO

1. PROPÓSITO .....	3
2. ALCANCE .....	3
3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS .....	3
4. RESPONSABILIDADES .....	4
5. POLÍTICAS .....	4
6. DESARROLLO .....	5
7. ANEXOS .....	8



	<b>PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-MC-03	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 3 de 8

## 1. PROPÓSITO

Establecer los parámetros y lineamientos para una adecuada verificación del funcionamiento del Sistema de Gestión de Calidad.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las auditorías internas que se realicen en La Competencia S.A.

## 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

**Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

**Acción de Mejora:** Acción realizada permanentemente con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

**Auditoría:** Proceso sistemático, independiente y documentado para obtener evidencias de la auditoría y evaluarlas de manera objetiva con el fin de determinar el grado en que se cumplen los criterios de auditoría.

**Auditor en Formación:** Persona designada para participar en el ejercicio de auditoría con fines de adiestramiento en esta técnica, pero sin responsabilidad directa en la consecución de los objetivos propuestos para la auditoría.

**Auditor Interno:** Persona designada para participar en el ejercicio de auditoría con fines de soporte y ayuda al auditor líder.

**Auditor Líder:** Auditor designado para dirigir una auditoría interna.

**Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

**Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.


**Conclusiones de la Auditoría:** Resultado de una auditoría que proporciona el equipo auditor tras considerar los objetivos de la auditoría y todos los hallazgos.

**Evidencia:** Registros, declaraciones de hechos o cualquier otra información que son pertinentes para los criterios de auditoría y que son verificables.

**Hallazgos:** Resultado de la evaluación de la evidencia de la auditoría frente a los criterios de la auditoría, pueden indicar conformidad o no conformidad con los criterios de auditoría.

**No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**Programa de Auditorías Internas:** Cronograma de planificación de una o más auditorías para un periodo de tiempo determinado.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-MC-03	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 4 de 8

**Sistema de Gestión de la Calidad (SGC):** Sistema de gestión para dirigir y controlar una organización con respecto a la calidad.

#### 4. RESPONSABILIDADES


- **Auditor Líder:** Es responsable de que se efectúe todo el proceso de auditoría interna en las fechas establecidas y en la duración estimada.
- **Gerente General:** Responsable de designar al auditor líder y aprobar a los miembros designados para el equipo de auditoría.
- **Responsable de Calidad:** Tiene responsabilidad de:
  - Evaluar a todo aspirante a auditor que ha llenado el formato *“Evaluación para Calificar como Auditor”* R-MC-P03-02.
  - Calificar los aspirantes a auditor según el documento *“Parámetros de Calificación para Seleccionar Auditores”* R-MC-P03-03.
  - Notificar a todo el personal que haya obtenido la puntuación mínima exigida para calificar como proveedor.
- **Equipo de Auditoría:** Tienen la responsabilidad de la realización de las auditorías internas bajo la dirección del auditor líder.
- **Responsable del Proceso Auditado:** Debe colaborar con el equipo de auditoría entregando todo tipo de información y evidencias que le sea solicitado.

#### 5. POLÍTICAS

- a) La Auditoría debe proveer al Gerente General información relevante para la toma de decisiones.
- b) La Competencia S.A. siempre debe tener al menos 2 personas certificadas como Auditor Líder.
- c) Los auditores líderes, internos y en formación no pueden evaluar su propio trabajo.
- d) Todo trabajador de LCSA tiene derecho a llenar el formato *“Evaluación para Calificar como Auditor”* R-MC-P03-02 y recibir una respuesta de la puntuación obtenida.
- e) Todo aspirante a auditor tiene que llenar el formato *“Evaluación para Calificar como Auditor”* R-MC-P03-02 y entregar al Auditor Líder asignado en un plazo no mayor a 7 días después de recibido el correo.
- f) Para calificar como Auditor los aspirantes deben obtener una puntuación mínima según la tabla 1.

CARGO	PUNTUACIÓN MÍNIMA EXIGIDA
Auditor Líder	16
Auditor Interno	13
Auditor en Formación	10

Tabla 1. Puntuación mínima para calificar como proveedor

	<b>PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-MC-03	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 5 de 8

- g) Anualmente deben realizarse por lo menos 1 auditoría interna al SGC cada semestre del año.
- h) Toda Reunión de Apertura debe iniciar la fecha planificada en el “*Programa Anual de Auditorías Internas*” R-MC-P03-01.
- i) En toda Reunión de Apertura y Cierre deben estar presentes las siguientes personas:
  - 1. Gerente General
  - 2. Responsable de Calidad
  - 3. Auditor Líder
  - 4. Equipo de Auditoría
  - 5. Responsable del Proceso Auditado

## 6. DESARROLLO

El procedimiento para auditorías internas se desarrolla de acuerdo al flujo de trabajo que se muestra en la figura 1.

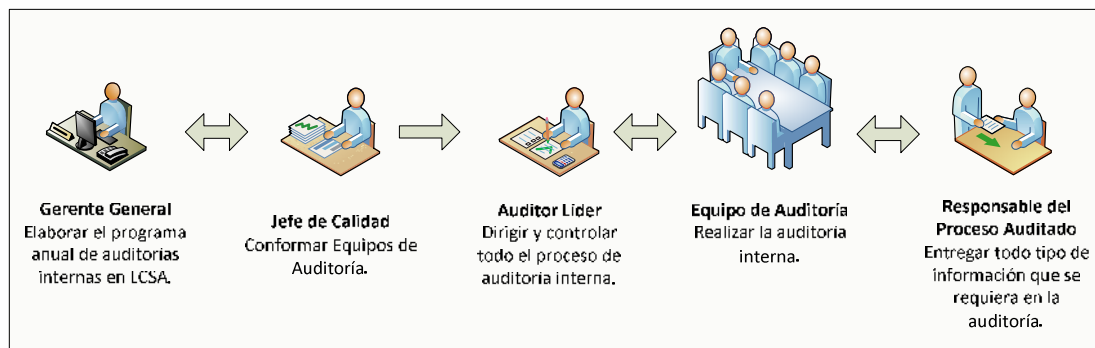



Figura 1. Flujo de trabajo: Procedimiento para auditorías internas


Los pasos a seguirse en este procedimiento se detallan a continuación:

1. El Gerente General tiene la responsabilidad de seleccionar a los Auditores Líderes y notificarlos por correo electrónico.
2. El Gerente General debe llenar el formato “*Programa Anual de Auditorías Internas*” R-MC-P03-01, enviar el documento a todo el personal por medio del correo electrónico y publicar en las carteleras de la empresa.
3. El Responsable de Calidad debe conformar los Equipos de Auditoría, una vez que haya evaluado a los Aspirantes a Auditores y que éstos hayan obtenido la puntuación mínima exigida para el rol postulado.
4. El Gerente General debe aprobar los miembros que conforman los Equipos de Auditoría.
5. El Responsable de Calidad debe notificar por correo electrónico a los miembros designados para conformar el Equipo de Auditoría con 15 días de anticipación a la fecha planificada para la auditoría.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-MC-03	<b>La Competencia S.A. Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 6 de 8

6. El Auditor Líder debe elaborar el *“Plan de Auditoría Interna”* R-MC-P03-04 y sociabilizar con todos los miembros el Equipo de Auditoría.
7. El Equipo de Auditoría debe elaborar la *“Lista de Verificación para Auditoría”* R-MC-P03-05 a fin de preparar las preguntas y tipos de evidencias que se requieran para la auditoría planificada.
8. El Auditor Líder debe notificar por correo electrónico al responsable del proceso a ser auditado la hora, lugar y fecha de las reuniones de apertura y cierre con 3 días de anticipación a la fecha planificada.
9. En la Reunión de Apertura el Auditor Líder debe sociabilizar con todos los asistentes el *“Plan de Auditoría Interna”* R-MC-P03-03 y registrar la asistencia de los presentes en el formato *“Registro de Capacitaciones”* R-MC-P03-01.
10. El Equipo de Auditoría debe proceder a realizar la auditoría utilizando la *“Lista de Verificación para Auditoría”* R-MC-P03-05.
11. Una vez finalizada la auditoría, el Auditor Líder se reúne con su equipo y prepara el *“Informe de Auditoría”* R-MC-P03-06.
12. En la Reunión de Cierre el Auditor Líder da lectura al *“Informe de Auditoría”* R-MC-P03-06, realiza comentarios y/o sugerencias según los hallazgos identificados y entrega el informe al Responsable de Calidad y una copia al Responsable del Proceso Auditado. Además se debe registrar la asistencia de los presentes en el formato *“Registro de Capacitaciones”* R-MC-P03-01.
13. El Responsable de Calidad debe archivar toda la documentación utilizada en la auditoría efectuada, es decir, los que se nombran a continuación:
  - a. R-MC-P03-04 PLAN DE AUDITORÍA INTERNA
  - b. R-MC-P03-05 LISTA DE VERIFICACIÓN PARA AUDITORÍA
  - c. R-MC-P03-06 INFORME DE AUDITORÍA
  - d. R-MC-P03-01 REGISTRO DE CAPACITACIONES
14. El Responsable del Proceso Auditado debe verificar en el *“Informe de Auditoría”* R-MC-P03-06 si se han generado acciones correctivas, preventivas y/o de mejora continua. Si no es así finaliza el procedimiento.
15. Si es que si existen acciones correctivas, preventivas o de mejora, el Responsable del Proceso Auditado debe continuar con el *“Procedimiento para Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora Continua”* P-MC-05.

A continuación en la figura 2 se puede visualizar de una forma global el desarrollo del procedimiento.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
<b>P-MC-03</b>	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 7 de 8

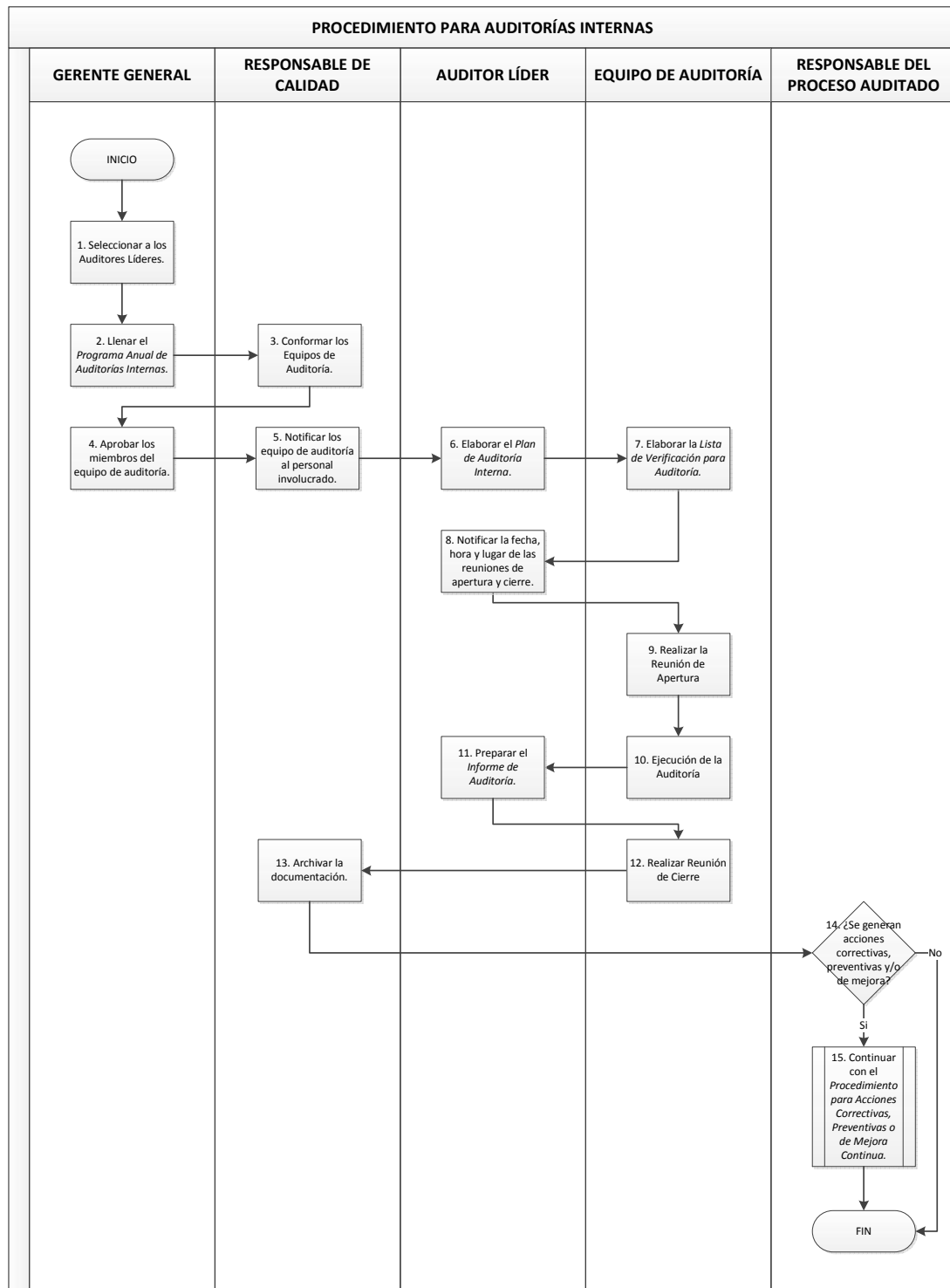



Figura 2. Diagrama de Flujo: Procedimiento para Auditorías Internas

	<b>PROCEDIMIENTO PARA AUDITORÍAS INTERNAS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-MC-03	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 8 de 8

## 7. ANEXOS

R-MC-P03-01 PROGRAMA ANUAL DE AUDITORÍAS INTERNAS  
 R-MC-P03-02 EVALUACIÓN PARA CALIFICAR COMO AUDITOR  
 R-MC-P03-03 PARÁMETROS DE CALIFICACIÓN PARA SELECCIONAR AUDITORES  
 R-MC-P03-04 PLAN DE AUDITORÍA INTERNA  
 R-MC-P03-05 LISTA DE VERIFICACIÓN PARA AUDITORÍA  
 R-MC-P03-06 INFORME DE AUDITORÍA  
 R-THM-P01-06 REGISTRO DE CAPACITACIONES DICTADAS



 R-MC-P03-02	<b>EVALUACIÓN PARA CALIFICAR COMO AUDITOR</b>	<b>Versión:</b> 1.0
	<b>La Competencia S.A.</b>	<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
	<b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 1 de 1

## EVALUACIÓN PARA CALIFICAR COMO AUDITOR

<b>Cargo Solicitado:</b>		<b>Fecha:</b>	
<b>Nombre:</b>		<b>C.I:</b>	
<b>Cargo:</b>			

I. EDUCACIÓN FORMAL			
Máximo nivel alcanzado	Institución	Fecha	Puntaje
		<b>TOTAL</b>	<b>0</b>

II. EXPERIENCIA LABORAL EN GESTIÓN DE CALIDAD, AMBIENTAL O SSO			
Empresa	Cargo/Función	Duración	Puntaje
		<b>TOTAL</b>	<b>0</b>

III. FORMACIÓN COMO AUDITOR				
Nombre del curso	Lugar	Fecha	Duración	Puntaje
		<b>TOTAL</b>		<b>0</b>

IV. EXPERIENCIA EN AUDITORIAS			
Empresa	Cargo	Fecha	Puntaje
		<b>TOTAL</b>	<b>0</b>

<b>Puntaje Obtenido</b>	<b>0</b>
-------------------------	----------

<b>Calificado por:</b>		<b>Fecha</b>	
------------------------	--	--------------	--



 R-MC-P03-03	<b>PARÁMETROS DE CALIFICACIÓN PARA SELECCIONAR AUDITORES</b>	Versión: 1.0
	<b>La Competencia S.A.</b>	Fecha: 29-Oct-2014
	<b>Norma ISO 9001:2008</b>	Página: 1 de 1

## PARÁMETROS DE CALIFICACIÓN PARA SELECCIONAR AUDITORES

I. EDUCACIÓN FORMAL	PUNTAJE
Primaria	1
Secundaria	1
Técnico Superior	2
Tecnología	2
Ingeniería	3
Diplomado	3
Maestría	4
Doctorado	5

II. EXPERIENCIA LABORAL EN GESTIÓN DE CALIDAD, AMBIENTAL Y/O SSO	PUNTAJE
Si tiene experiencia solamente en gestión ambiental o SSO.	1
Si tiene 1 a 3 años de experiencia en calidad.	2
Si tiene 1 a 3 años de experiencia en calidad, ambiente y SSO.	3
Si tiene 4 años o más de experiencia en calidad.	4
Si tiene 4 años o mas de experiencia en calidad, ambiente y SSO.	5


III. FORMACIÓN COMO AUDITOR	PUNTAJE
1 punto por cada curso relacionado a SGC (no sobrepasar los 3 puntos)	1
Curso de auditor interno	2
Certificación de auditor líder	3

IV. EXPERIENCIA EN AUDITORIAS	PUNTAJE
Auditor Líder	3
Auditor Interno	2
Auditor en Formación	1

PARA CALIFICAR COMO:	PUNTAJE MÍNIMO EXIGIDO
Auditor en Formación	10/20
Auditor Interno	13/20
Auditor Líder	16/20





 R-MC-P03-06	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>		<b>Versión:</b> 1.0
	<b>La Competencia S.A.</b>		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
	<b>Norma ISO 9001:2008</b>		<b>Página:</b> 1 de 2

## INFORME DE AUDITORÍA

<b>Fecha:</b>			
<b>Proceso Auditado:</b>			
<b>Fecha de la Auditoría</b>	<b>Desde:</b>		<b>Hasta:</b>
<b>Auditor Líder:</b>			
<b>Audidores Internos:</b>		<b>Audidores en Formación:</b>	
<b>Documento de Referencia:</b>			

OBJETIVO

ALCANCE

PERSONAL CONTACTADO PARA LA AUDITORÍA	
Nombre	Cargo

DESCRIPCIÓN DE LOS HALLAZGOS		
No.	Hallazgo	Requisito
<b>Observaciones:</b>		

CONCLUSIONES DE LA AUDITORÍA

OPORTUNIDADES DE MEJORA

 R-MC-P03-06	<b>INFORME DE AUDITORÍA</b>	<b>Versión:</b> 1.0
	<b>La Competencia S.A.</b>	<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
	<b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 2 de 2

APROBACIÓN DEL INFORME		
Nombre	Cargo	Firma
	Auditor Lider	
	Responsable del Proceso Auditado	
	Gerente General	

	<b>REGISTRO DE CAPACITACIONES DICTADAS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
R-THM-P01-06	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 1 de 1

<b>REGISTRO DE CAPACITACIONES DICTADAS</b>
--

<b>TEMA:</b>			
<b>Lugar:</b>	Sala de Juntas LCSA	<b>Instructor:</b>	(Nombre del Auditor Líder)
<b>Fecha:</b>	dd-Mmm-aaaa	<b>Duración:</b>	00:00
<b>Hora:</b>	00:00	<b>Dirigido a:</b>	Personal LCSA

**Asistentes:**

Nº	NOMBRE	ÁREA	CÉDULA	FIRMA
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

\_\_\_\_\_  
**Nombre y Apellido del Auditor Líder**  
 AUDITOR LÍDER



## PROCEDIMIENTO PARA MANEJO DE PRODUCTO NO CONFORME

**Versión: 1.0**

<b>Tipo de documento:</b>	CONTROLADO	✓	NO CONTROLADO	
---------------------------	------------	---	---------------	--

<b>Elaborado por:</b> Paola Araujo ASISTENTE DE OPERACIONES	<b>Revisado por:</b> Luis Guevara GERENTE DE OPERACIONES	<b>Aprobado por:</b> Jaime Cadena DIRECTOR DE TESIS
<b>Fecha:</b> 20-Ago-2014	<b>Fecha:</b> 28-Oct-2014	<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>


CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha	Descripción del Cambio	Aprueba
1.0	29-Oct-2014	Aprobación de la primera versión del documento.	Gerente General

	<b>PROCEDIMIENTO PARA MANEJO DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-MC-04	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 2 de 6

## CONTENIDO

<b>1. PROPÓSITO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS .....</b>	<b>3</b>
<b>4. RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>4</b>
<b>5. POLÍTICAS .....</b>	<b>4</b>
<b>6. DESARROLLO .....</b>	<b>4</b>
<b>7. ANEXOS .....</b>	<b>6</b>



	<b>PROCEDIMIENTO PARA MANEJO DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-MC-04	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 3 de 6

## 1. PROPÓSITO

Gestionar de forma efectiva el producto no conforme que se identifique o se genere en los procesos de La Competencia S.A.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todo producto no conforme que se haya identificado o generado en La Competencia S.A.

## 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

**Acción de Mejora:** Acción realizada permanentemente con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

**Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad real o potencial u otra situación potencial no deseable.

**Calidad:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

**Causa:** Razón por la cual se ha presentado o es posible que se presente una no conformidad.

**Concesión:** Autorización para utilizar o liberar un producto que no es conforme con los requisitos especificados.

**Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

**Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

**Formato PDF:** Formato de presentación y almacenamiento de documentos, desarrollado inicialmente por Adobe Systems.

**No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**No Conformidad Real:** Incumplimiento de un requisito que ya ocurrió.


**No Conformidad Potencial:** Incumplimiento de un requisito que no ha ocurrido aún, pero para el que si no se hace algo al respecto terminará ocurriendo, convirtiéndose en un incumplimiento real.

**Producto:** Artículo o servicio que consiste en un conjunto de atributos tangibles o intangibles que satisface a los consumidores y es recibido a cambio de dinero u otra unidad de valor.

**Producto No Conforme:** Bien o servicio que no cumple con los requisitos especificados.

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Servicio:** Conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de los clientes.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA MANEJO DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-MC-04	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 4 de 6

#### 4. RESPONSABILIDADES

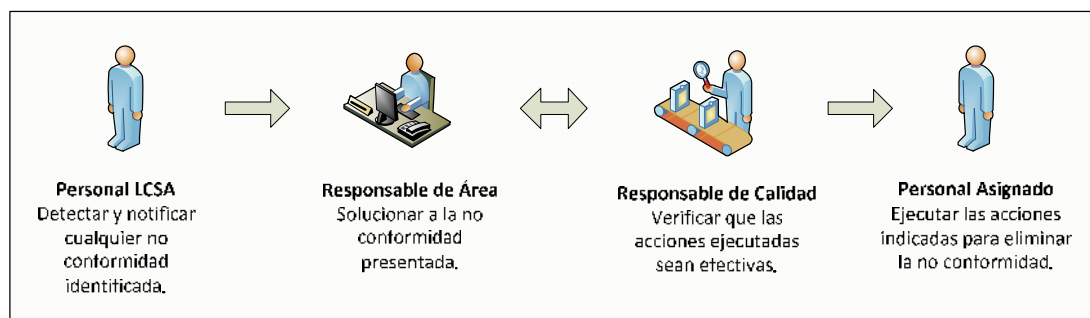
- **Jefe de Calidad:** Es responsable por el cumplimiento de este procedimiento.
- **Personal LCSA:** Es responsable de identificar y notificar cuando se detecte un producto no conforme.
- **Responsable de Área:** Tiene la responsabilidad de solucionar el producto no conforme que se haya identificado o generado.
- **Personal Asignado:** Tiene la responsabilidad de ejecutar las acciones encomendadas por el Responsable de Área a fin de eliminar la no conformidad presentada.

#### 5. POLÍTICAS

- a) Todo Producto No Conforme debe ser registrado en el “Formulario para Reportar Producto No Conforme” R-MC-P04-01.
- b) Se considera Producto No Conforme en los siguientes casos:
  1. Los productos o servicios que incumplen con los requisitos establecidos en el proceso de negociación entre el Ejecutivo de Ventas y el Cliente.
  2. Cuando los productos o servicios no se entreguen a tiempo, en el tiempo y lugar pactados.
  3. Los artículos o servicios que no cumplen con las características definidas en los catálogos de producto.

#### 6. DESARROLLO


El procedimiento para manejo de producto no conforme se desarrolla de acuerdo al flujo de trabajo que se muestra en la figura 1.



Flujo de trabajo: Procedimiento para manejo de producto no conforme

Los pasos a seguirse en este procedimiento se detallan a continuación:

1. El Personal de LCSA detecta cualquier no conformidad respecto a productos comercializados por La Competencia S.A.
2. El Personal de LCSA notifica al Responsable de Área la no conformidad identificada.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA MANEJO DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-MC-04	<b>La Competencia S.A. Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 5 de 6

3. El Responsable de Área si es el caso solicita por correo electrónico al Jefe de Calidad el *"Formulario para Reportar Producto No Conforme"* R-MC-P04-01.
4. El Jefe de Calidad envía por correo electrónico el *"Formulario para Reportar Producto No Conforme"* R-MC-P04-01 al Responsable de Área correspondiente, manteniendo siempre un orden secuencial en los formularios.
5. El Responsable de Área debe llenar la sección correspondiente del *"Formulario para Reportar Producto No Conforme"* R-MC-P04-01.
6. El Responsable de Área debe enviar por correo electrónico el *"Formulario para Reportar Producto No Conforme"* R-MC-P04-01 al Jefe de Calidad y a la persona asignada para que ejecute la acción a realizar definida en el *"Formulario para Reportar Producto No Conforme"* R-MC-P04-01.
7. El Personal Asignado debe ejecutar la acción encomendada con efectividad y notificar por correo electrónico al Responsable de Área y al Jefe de Calidad la culminación del trabajo.
8. El Jefe de Calidad debe identificar la efectividad de las acciones tomadas por los medios pertinentes y debe comunicar al Responsable de Área correspondiente los resultados hallados. Si las acciones tomadas no fueron efectivas se debe continuar con el paso 6.
9. Si las acciones tomadas fueron efectivas, el Jefe de Calidad debe llenar la sección que le corresponde del *"Formulario para Reportar Producto No Conforme"* R-MC-P04-01 y envía por correo una copia en formato PDF al Responsable de Área correspondiente.
10. El Jefe de Calidad debe llenar el *"Registro de Control de Producto No Conforme"* R-MC-P04-02.
11. Una vez que el Responsable de Área reciba el *"Formulario para Reportar Producto No Conforme"* R-MC-P04-01 lleno completamente, debe verificar si es necesario generar acciones preventivas o de mejora. Si no es necesario, finaliza el procedimiento.
12. Finalmente, si es necesario plantear acciones preventivas o de mejora, el Responsable de Área debe continuar con el *"Procedimiento para Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora"* P-MC-05.

A continuación en la figura 2 se puede visualizar de una forma global el desarrollo del procedimiento.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA MANEJO DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	Versión: 1.0
		Fecha: 29-Oct-2014
P-MC-04	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	Página: 6 de 6

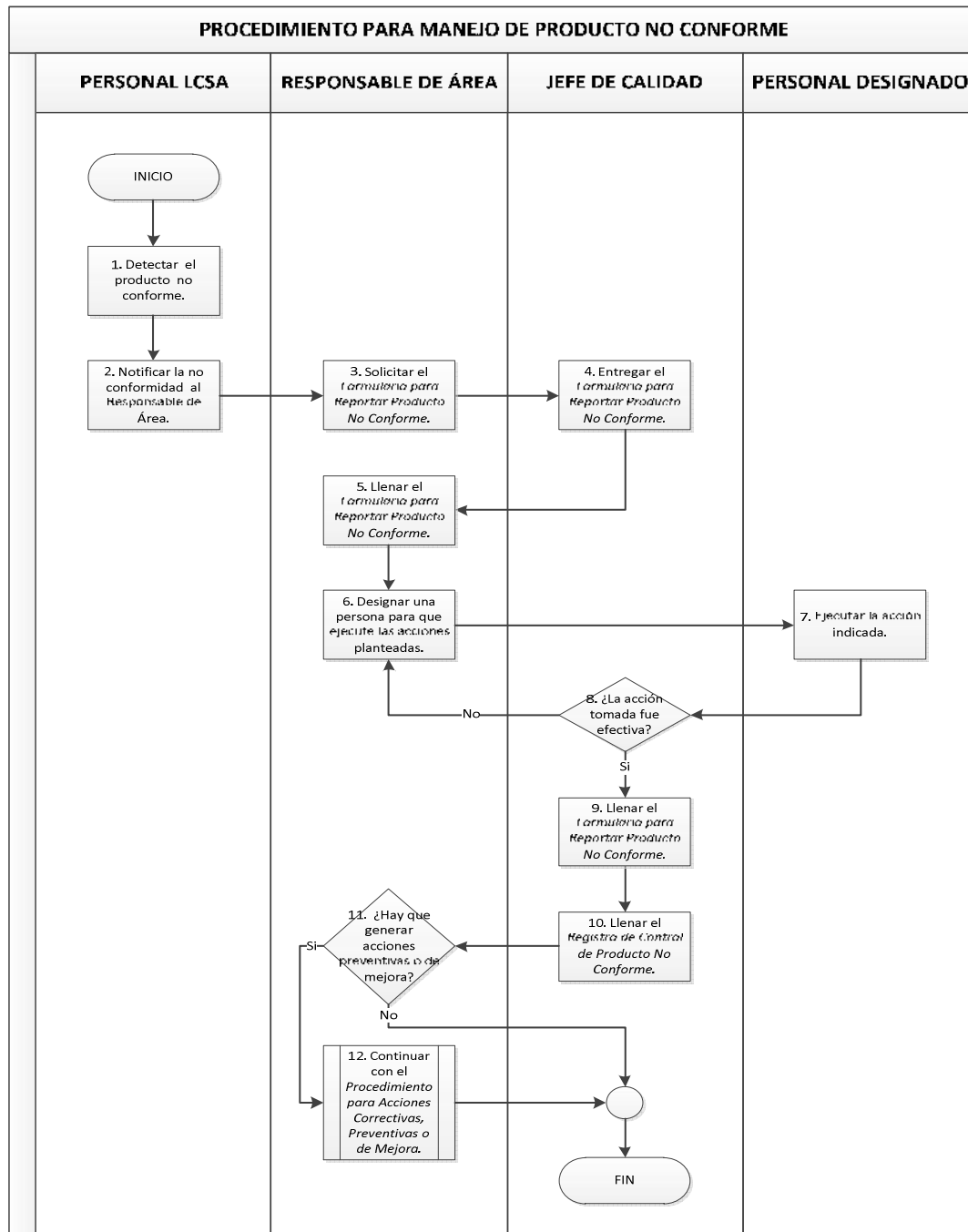


Figura 2. Diagrama de Flujo: Procedimiento para manejo de producto no conforme

## 7. ANEXOS

R-MC-P04-01 FORMULARIO PARA REPORTAR PRODUCTO NO CONFORME  
R-MC-P04-02 REGISTRO PARA CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

	<b>FORMULARIO PARA REPORTAR PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>Versión:</b> 1.0
	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014 <b>Página:</b> 1 de 1
<b>R-MC-P04-01</b>		

## FORMULARIO PARA REPORTAR PRODUCTO NO CONFORME

Formulario N° **0001**

(Espacio para ser llenado por el Responsable de Área)

IDENTIFICACIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO NO CONFORME				
Fecha de reporte:				
Identificado por:				
Cargo:		Área:		
Proceso que reporta:				
Fuente de origen de la No Conformidad:	Cliente Interno		Quejas, reclamos o sugerencias	
	Auditoría Interna		Auditoría Externa	
	Seguimiento a procesos		Otro: _____	

DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD

CAUSA(S) DE LA NO CONFORMIDAD

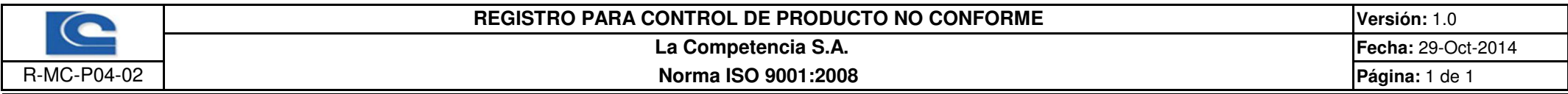
ACCIÓN A REALIZAR CON LA NO CONFORMIDAD				
Dar de baja		Corregir		Concesión
Detalle de la acción a realizar:				
¿La no conformidad requiere generar acciones correctivas, preventivas o de mejora continua?				Si
				No
Responsable de ejecutar:				
Cargo:				


Reportado por:		Cargo:	
Firma:			


(Espacio para ser llenado por el Jefe de Calidad)


VERIFICACIÓN	
Fecha:	
Resultado de la verificación realizada:	
Observaciones:	


Verificado por:		Cargo:	
Firma:			





	<b>REGISTRO PARA CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>Versión:</b> 1.0
	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
<b>R-MC-P04-02</b>		<b>Página:</b> 1 de 1

	<b>REGISTRO PARA CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>Versión:</b> 1.0
	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
<b>R-MC-P04-02</b>		<b>Página:</b> 1 de 1

	<b>REGISTRO PARA CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>Versión:</b> 1.0
	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
<b>R-MC-P04-02</b>		<b>Página:</b> 1 de 1

	<b>REGISTRO PARA CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>Versión:</b> 1.0
	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
<b>R-MC-P04-02</b>		<b>Página:</b> 1 de 1

	<b>REGISTRO PARA CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>Versión:</b> 1.0
	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
<b>R-MC-P04-02</b>		<b>Página:</b> 1 de 1

	<b>REGISTRO PARA CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME</b>	<b>Versión:</b> 1.0
	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
<b>R-MC-P04-02</b>		<b>Página:</b> 1 de 1

### REGISTRO PARA CONTROL DE PRODUCTO NO CONFORME

[illegible]




## PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS O DE MEJORA

Versión: 1.0

<b>Tipo de documento:</b>	CONTROLADO	✓	NO CONTROLADO	
---------------------------	------------	---	---------------	--

<b>Elaborado por:</b> Paola Araujo ASISTENTE DE OPERACIONES	<b>Revisado por:</b> Luis Guevara GERENTE DE OPERACIONES	<b>Aprobado por:</b> Jaime Cadena DIRECTOR DE TESIS
<b>Fecha:</b> 23-Jun-2014	<b>Fecha:</b> 28-Oct-2014	<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>


CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha	Descripción del Cambio	Aprueba
1.0	29-Oct-2014	Aprobación de la primera versión del documento.	Gerente General

	<b>PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS O DE MEJORA CONTINUA</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-MC-05	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 2 de 6

## CONTENIDO

<b>1. PROPÓSITO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS .....</b>	<b>3</b>
<b>4. RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>3</b>
<b>5. POLÍTICAS .....</b>	<b>4</b>
<b>6. DESARROLLO .....</b>	<b>4</b>
<b>7. ANEXOS .....</b>	<b>6</b>



	<b>PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS O DE MEJORA CONTINUA</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-MC-05	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 3 de 6

## 1. PROPÓSITO

Establecer los lineamientos y parámetros para la realización de acciones preventivas, correctivas y de mejora continua a fin de eliminar las causas de una no conformidad real o potencial y prevenir o evitar su ocurrencia.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica a todas las no conformidades reales o potenciales y a las oportunidades de mejora identificadas.

## 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

**Acción de Mejora:** Acción realizada permanentemente con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

**Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad real o potencial u otra situación potencial no deseable.

**Causa:** Razón por la cual se ha presentado o es posible que se presente una no conformidad.

**Formato PDF:** Formato de presentación y almacenamiento de documentos, desarrollado inicialmente por Adobe Systems.

**No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**No Conformidad Real:** Incumplimiento de un requisito que ya ocurrió.


**No Conformidad Potencial:** Incumplimiento de un requisito que no ha ocurrido aún, pero para el que si no se hace algo al respecto terminará ocurriendo, convirtiéndose en un incumplimiento real.

**Plan de Acción:** Conjunto de actividades que se implementan para eliminar la causa de las no conformidades reales o potenciales.

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

## 4. RESPONSABILIDADES

- **Jefe de Calidad:** Será responsable por las siguientes actividades:
  - Controlar el cumplimiento de este procedimiento.
  - Organizar, dirigir y controlar los formularios de acciones correctivas, preventivas o de mejora continua.
- **Responsable de Área:** Tiene la responsabilidad de identificar si es necesario tomar acciones correctivas, preventivas o de mejora frente a una no conformidad real o potencial presentada o cualquier otra situación no deseable y las causas de su origen.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS O DE MEJORA CONTINUA</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-MC-05	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 4 de 6

- **Personal LCSA:** Es responsable por notificar la necesidad de generar una acción correctiva, preventiva o de mejora.
- **Personal Asignado:** Debe ejecutar las acciones planteadas en el “*Formulario de Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora*” R-MC-P05-01.

## 5. POLÍTICAS

- a) Toda Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora debe ser registrada en el “*Formulario de Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora*” R-MC-P05-01.
- b) Las herramientas disponibles para la identificación de causas son el Diagrama de Causa – Efecto (Ishikawa) y/o los 5 Por qué?.

## 6. DESARROLLO

El procedimiento para acciones correctivas, preventivas o de mejora continua se desarrolla de acuerdo al flujo de trabajo que se muestra en la figura 1.

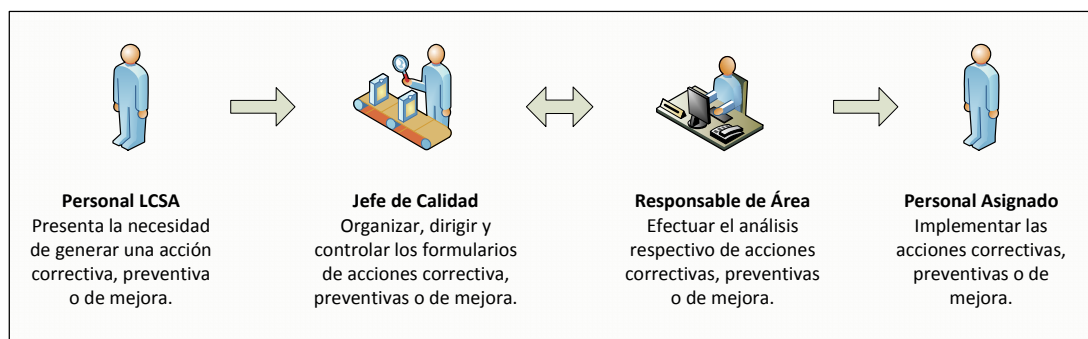



Figura 1. Flujo de trabajo: Procedimiento para acciones correctivas, preventivas o de mejora continua


Los pasos a seguirse en este procedimiento se detallan a continuación:

1. El Personal de LCSA detecta acciones correctivas, preventivas o de mejora que puedan realizarse en la empresa y comunica al Responsable de Área correspondiente.
2. Si es el caso, el Responsable de Área solicita por correo electrónico al Jefe de Calidad el “*Formulario de Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora*” R-MC-P05-01.
3. El Jefe de Calidad envía por correo electrónico el “*Formulario de Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora*” R-MC-P05-01 al Responsable de Área correspondiente, manteniendo siempre un orden secuencial en los formularios.
4. El Responsable de Área debe llenar el espacio correspondiente del “*Formulario de Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora*” R-MC-P05-01 y enviarlo por correo electrónico al Jefe de Calidad y al personal asignado para que implemente las acciones planteadas.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS O DE MEJORA CONTINUA</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-MC-05	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 5 de 6

5. El Personal de LCSA Asignado debe implementar el Plan de Acción de acuerdo a lo establecido en el *“Formulario de Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora”* R-MC-P05-01.
6. El Jefe de Calidad debe dar seguimiento a partir de la fecha de finalización del plan de acción definido y completar el numeral 7 del *“Formulario de Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora”* R-MC-P05-01.
7. Después de realizado el seguimiento, el Jefe de Calidad debe revisar la efectividad de las acciones tomadas y completar el numeral 8 del *“Formulario de Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora”* R-MC-P05-01.
8. El Jefe de Calidad verifica en el *“Formulario de Acción Correctiva, Preventiva o de Mejora”* R-MC-P05-01, según los indicadores analizados, si las acciones tomadas fueron efectivas. Si es que éstas no lo fueron continuar con el paso 4.
9. Si las acciones implementadas si fueron efectivas, el Jefe de Calidad debe llenar el *“Registro para el Control de Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora”* R-MC-P05-02.
10. El Jefe de Calidad notifica por correo electrónico al personal involucrado los resultados obtenidos y culmina este procedimiento.

A continuación en la figura 2 se puede visualizar de una forma global el desarrollo del procedimiento.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS O DE MEJORA CONTINUA</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-MC-05	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 6 de 6

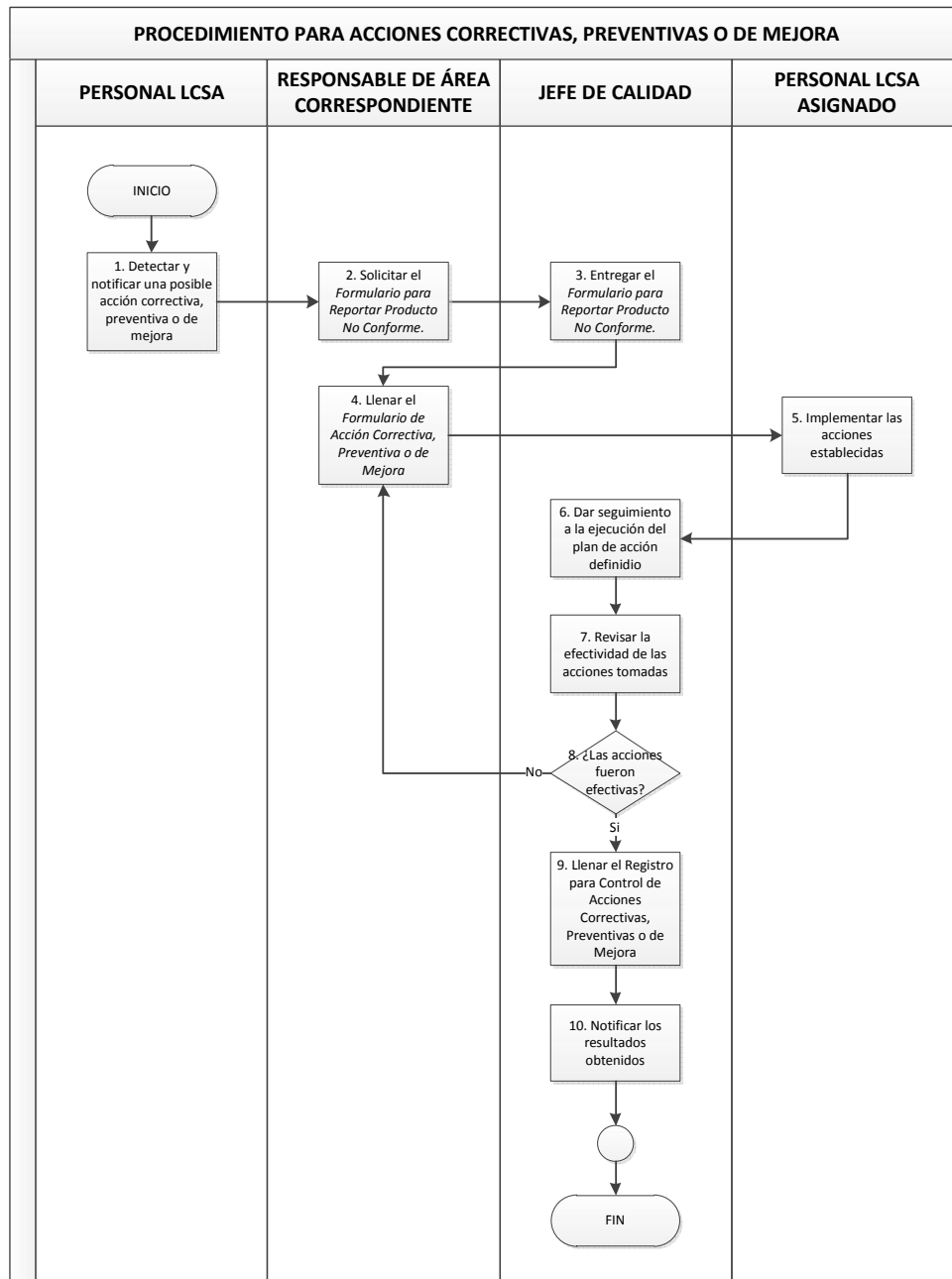



Figura 2. Diagrama de Flujo: Procedimiento para acciones correctivas, preventivas o de mejora continua

## 7. ANEXOS

R-MC-P05-01 FORMULARIO DE ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA O DE MEJORA  
R-MC-P05-02 REGISTRO PARA CONTROL DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS O DE MEJORA

 R-MC-P05-01	<b>FORMULARIO DE ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA O DE MEJORA</b>	<b>Versión: 1.0</b>
	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Fecha: 29-Oct-2014</b> <b>Página: 1 de 1</b>

## FORMULARIO DE ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA O DE MEJORA

(Espacio para ser llenado por el Responsable de Área)

1. DATOS IDENTIFICATIVOS DE QUIEN REPORTA			
Fecha de apertura:		Área:	
Nombre y Apellido:		Sección:	

2. FUENTE QUE ORIGINA LA ACCIÓN CORRECTIVA, PREVENTIVA O DE MEJORA			
Quejas, reclamos o sugerencias		Auditoría interna	
Encuestas de satisfacción		Auditoría externa	
Producto o servicio no conforme		Reuniones	
		Otra	
		Explique:	

3. DESCRIPCIÓN DE LA NO CONFORMIDAD REAL O POTENCIAL U OPORTUNIDAD DE MEJORA

4. TIPO DE ACCIÓN			
Correctiva		Preventiva	
		Mejora	

5. ANÁLISIS DE LA CAUSA		
No.	Causas Encontradas	Método Utilizado
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

6. PLAN DE ACCIÓN				
No.	Acciones Planteadas	Personas Responsables	Fecha	
			Inicio	Fin
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				

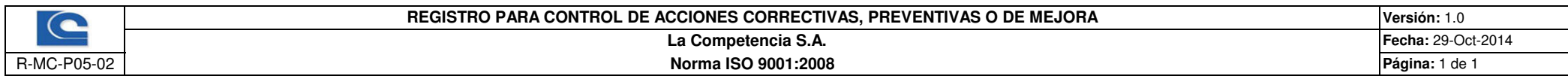
(Espacio para ser llenado por el Jefe de Calidad)

7. SEGUIMIENTO A LA EJECUCIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN		
Fecha	Resultados Encontrados	Evidencias
<b>% de Cumplimiento:</b>		

El % de cumplimiento se puede calcular en base al número de acciones planteadas y el número de acciones ya ejecutadas.

8. EVIDENCIA DE LA EFECTIVIDAD DE LA ACCIÓN TOMADA		
Inidicador		
Resultados	Antes	Después
Fecha de cierre		
Responsable		

La efectividad de las acciones planteadas se verifica en base al % de incremento o decremento del indicador analizado



## REGISTRO PARA EL CONTROL DE ACCIONES CORRECTIVAS, PREVENTIVAS O DE MEJORA

[illegible]



## PROCEDIMIENTO PARA VENTA DE PRODUCTOS

**Versión: 1.0**

<b>Tipo de documento:</b>	CONTROLADO	✓	NO CONTROLADO	
---------------------------	------------	---	---------------	--

<b>Elaborado por:</b> Paola Araujo ASISTENTE DE OPERACIONES	<b>Revisado por:</b> Luis Guevara GERENTE DE OPERACIONES	<b>Aprobado por:</b> Jaime Cadena DIRECTOR DE TESIS
<b>Fecha:</b> 27-Oct-2014	<b>Fecha:</b> 28-Oct-2014	<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha	Descripción del Cambio	Aprueba
1.0	29-Oct-2014	Aprobación de la primera versión del documento.	Gerente General

	<b>PROCEDIMIENTO PARA VENTA DE PRODUCTOS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-VTA-01	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 2 de 9

## CONTENIDO

<b>1. PROPÓSITO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS .....</b>	<b>3</b>
<b>4. RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>4</b>
<b>5. POLÍTICAS .....</b>	<b>4</b>
<b>6. DESARROLLO .....</b>	<b>4</b>
<b>7. ANEXOS .....</b>	<b>9</b>



	<b>PROCEDIMIENTO PARA VENTA DE PRODUCTOS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-VTA-01	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 3 de 9

## 1. PROPÓSITO

Definir la secuencia y las actividades a realizarse cuando se realice una venta de productos.

## 2. ALCANCE

El presente procedimiento se aplica para todos los productos que comercializa la empresa LA COMPETENCIA S.A.

## 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**Equipo:** Aparato que realiza una o varias funciones determinadas el cual se encuentra conformado y gobernado por componentes y dispositivos electrónicos tales como transistores, circuitos integrados, capacitores, resistencias y demás elementos existentes.

**Formato Pedido:** Presentación de la información de una orden de servicio de acuerdo a lo que se muestra en un pedido.

**Guía de Remisión:** Documento que sustenta cualquier motivo de traslado de mercaderías dentro del territorio nacional. Este documento acredita el origen lícito de la mercadería, siempre que la información consignada en éste sea veraz.

**Inspección:** Verificación del espacio físico en las instalaciones del Cliente, y estimación de los materiales necesarios para instalar un determinado equipo electrónico.

**Mercado:** Área en la cual se realizan transacciones o acuerdos de negocio entre compradores y vendedores.

**Oportunidad:** Posibilidad de venta la cual se registra en el Sistema Tiger Paw y puede ser monitoreada en el proceso de ventas.

**Pedido:** Documento que representa la aprobación del cliente para realizar una compra.

**Producto:** Artículo o servicio que consiste en un conjunto de atributos tangibles o intangibles que satisface a los consumidores y es recibido a cambio de dinero u otra unidad de valor.

**Proforma:** Documento que muestra la cantidad de productos que se pretende adquirir y su costo.

**Requerimientos Normales:** Todos los requerimientos solicitados por el cliente que la empresa LA COMPETENCIA S.A. puede solventar de una forma ya establecida y que se presentan con mayor frecuencia.

**Requerimientos Especiales:** Todos los requerimientos solicitados por el cliente que la empresa LA COMPETENCIA S.A. no puede solventar de una forma establecida y que se presentan en menor frecuencia.

**Tiger Paw:** Sistema de Gestión de recursos empresariales.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA VENTA DE PRODUCTOS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-VTA-01	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 4 de 9

#### 4. RESPONSABILIDADES

- **Ejecutivo de Ventas:** Son responsables por las siguientes tareas:
  - Verificar y dar cumplimiento al presente documento.
  - Interactuar, informar, negociar, obtener los datos del cliente, y definir claramente las condiciones de venta y pago de cualquiera de los productos ofrecidos al mercado por la empresa LA COMPETENCIA S.A.
  - Comunicar a las Secciones Técnicas correspondientes acerca de requerimientos especiales del cliente, informar al Jefe de Sección si se necesita evaluar una instalación, realizar demostraciones de equipos.
  - Interactuar con la Gerencia de Comercialización para la aprobación de un pedido
  - Dar seguimiento al proceso de venta e instalación desde el inicio hasta el fin del mismo.
  - Entregar el producto al cliente y registrar la firma del mismo en el documento “Acta de Entrega-Recepción” R-VTA-P01-02 en el caso que no se requiera instalación.
- **Gerente de Comercialización:** Tiene a su cargo la revisión y aprobación del pedido emitido por el Ejecutivo de Ventas el cual debe contener las condiciones de venta actuales establecidas por la empresa.
- **Secretaria:** Está bajo su responsabilidad la emisión de toda la documentación necesaria, tal como facturas y ordenes de servicio, posterior a ello, debe archivar en las carpetas correspondientes.
- **Jefe de Sección:** Tiene la responsabilidad de informar al Ejecutivo de Ventas la factibilidad de los requerimientos especiales solicitados por el cliente.
- **Técnico:** Debe realizar inspecciones para verificar la factibilidad del requerimiento.

#### 5. POLÍTICAS

- a) En el caso de presentarse la necesidad de venta de un equipo que forme parte del activo fijo o que se encuentre destinado para uso interno del personal de la empresa LA COMPETENCIA S.A., se debe solicitar autorización primero a la gerencia que esté a cargo del equipo y luego a la gerencia administrativa.

#### 6. DESARROLLO

El procedimiento para venta de productos se desarrolla de acuerdo al flujo de trabajo que se muestra en la figura 1.

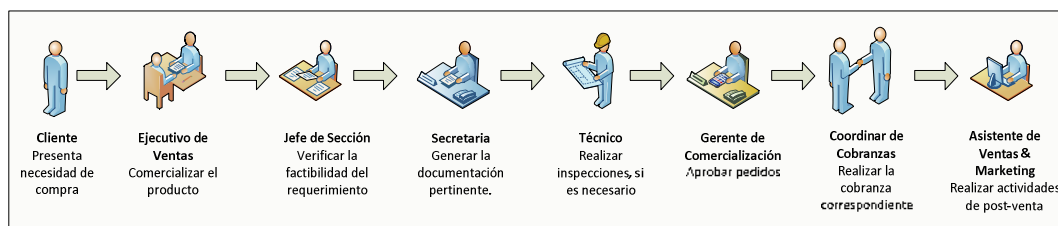


Figura 1. Flujo de trabajo: Procedimiento para venta de productos

Los pasos a seguirse en este procedimiento se detallan a continuación:

	<b>PROCEDIMIENTO PARA VENTA DE PRODUCTOS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-VTA-01	<b>La Competencia S.A. Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 5 de 9

1. El cliente presenta la necesidad de compra de un producto.
2. El Ejecutivo de Ventas consulta si el cliente desea que se realice una demostración.
3. Si el cliente desea que se realice una demostración del producto, el Ejecutivo de Ventas utiliza el *"Procedimiento para la Realización de Demostraciones de Equipos"* P-VTA-03 y continúa con el paso 19.
4. Si el cliente no desea una demostración del producto, el Ejecutivo de Ventas verifica si la necesidad del cliente es un requerimiento normal o especial.
5. Si el requerimiento es especial el Ejecutivo de Ventas notifica mediante un correo electrónico al correspondiente Jefe de Sección y entrega al mismo el documento *"Solicitud de Requerimiento"* R-VTA-P01-01 el cual contiene el nombre del cliente, contactos, y una descripción detallada del requerimiento, adicionalmente debe adjuntar según sea el requerimiento el *"Formulario de Requerimientos Especiales para Control de Accesos"* R-VTA-P01-03, el *"Formulario de Requerimientos Especiales para Control de Asistencia"* R-VTA-P01-04, el *"Formulario de Requerimientos Especiales para Sistemas de Balanzas"* R-VTA-P01-05, o el *"Formulario de Requerimientos Especiales para Sistemas de Comedor"* R-VTA-P01-06, los cuales deberán ser llenados por el Ejecutivo de Ventas.

Si la complejidad del requerimiento demanda realizar reuniones con el Cliente, en las que se requiera la presencia de un Técnico de la empresa la Competencia S.A., o simplemente el Cliente solicite la presencia de un Técnico, el Ejecutivo de Ventas coordinará el lugar, la fecha y la hora de las reuniones con el Técnico y con el Cliente, reuniones en las cuales el Ejecutivo de Ventas deberá estar siempre presente. El Técnico que asista a este tipo de reuniones deberá registrar su trabajo en una orden de servicio la cual posteriormente será cerrada en Secretaría bajo el concepto de costo de ventas.


6. El Jefe de Sección revisa el requerimiento presentado y verifica su factibilidad.
7. Si el requerimiento es factible de realizar, el Jefe de Sección entregará en no más de 24 horas al Ejecutivo de Ventas la *"Solicitud de Requerimiento"* R-VTA-P01-01 en la que indica el costo, el tiempo de implementación, cuando podría realizarse y requisitos adicionales.

Si la factibilidad del requerimiento se resuelve al finalizar las reuniones realizadas entre el Técnico, el Ejecutivo de Ventas y el Cliente, el Ejecutivo de Ventas ingresará el requerimiento en la *"Solicitud de Requerimiento"* R-VTA-P01-01 y la entregará al correspondiente Jefe de Sección para que éste la procese conforme lo determinado en el párrafo anterior.

8. Si el requerimiento no es factible de realizar, o si la información presentada es incompleta, el Jefe de Sección notificará de este particular en no más de 24 horas mediante un correo electrónico a la Gerencia de Comercialización y al Ejecutivo de Ventas, el cual a su vez informará al Cliente si es necesario. En el caso de presentarse la información incompleta el Ejecutivo de Ventas gestionará nuevamente otra solicitud.
9. Si el requerimiento no es especial, es decir, es un requerimiento normal, el Ejecutivo de Ventas revisa si la instalación es habitual o debe ser evaluada. Si no es necesario una evaluación se continúa con el paso 15.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA VENTA DE PRODUCTOS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-VTA-01	<b>La Competencia S.A. Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 6 de 9

10. En el caso de que la instalación necesite una evaluación, el Jefe de Sección decide si es necesario realizar una inspección en las dependencias del cliente. Si no es necesaria una inspección continúa con el paso 14.
11. Si es necesaria una inspección la Secretar abre una “*Orden de Servicio*” mediante el Sistema Tiger Paw, de acuerdo a lo indicado vía telefónica o mediante un correo electrónico por el Jefe de Sección.
12. El Técnico retira la “*Orden de Servicio*” de Secretaría, realiza la inspección solicitada y entrega la “*Orden de Servicio*” al Jefe de Sección.
13. El Jefe de Sección revisa la “*Orden de Servicio*” y entrega en Secretaría para su cierre.
14. El Jefe de Sección, determina los costos de instalación, en los que se incluyen la mano de obra, el desplazamiento, y la alimentación de los técnicos. Notifica al Ejecutivo de Ventas los costos de instalación mediante un correo electrónico, y si es necesario adjunta una “*Proforma*”
15. El Ejecutivo de Ventas presenta al cliente la información acerca de precios, productos y promociones que la empresa LA COMPETENCIA S.A. ofrece al mercado.
16. El Ejecutivo de Ventas mediante el Sistema Tiger Paw actualiza la información del cliente en la “*Oportunidad*”, en el caso de no tener abierta una “*Oportunidad*” genera una nueva en el sistema.
17. El Ejecutivo de Ventas realiza una “*Proforma*” asociada a la “*Oportunidad*” abierta anteriormente en el Sistema Tiger Paw, ya sea de un requerimiento normal o especial y la presenta al cliente conjuntamente con el documento “*Condiciones de Garantía*” R-PVT-P01-01.
18. El Cliente revisa la “*Proforma*” presentada, si no es aprobada finaliza el proceso de venta, caso contrario continúa con el siguiente paso.
19. El Ejecutivo de Ventas realiza un “*Pedido*” en el Sistema Tiger Paw el cual especifica él o los productos a adquirirse, las condiciones de pago, las condiciones de garantía y si incluye instalación, y lo presenta a la Gerencia de Comercialización. En el caso de presentarse la necesidad de facturar artículos de una “*Orden de Servicio*” de demostración, el Ejecutivo de Ventas mediante el Sistema Tiger Paw imprime la “*Orden de Servicio*” en “*Formato Pedido*” y de igual manera la presenta a la Gerencia de Comercialización para su aprobación.
20. La Gerencia de Comercialización revisa y aprueba el “*Pedido*” generado. Si el “*Pedido*” no es aprobado el Ejecutivo de Ventas debe generar un nuevo “*Pedido*” y volverlo a presentar si es el caso, de lo contrario procede a cerrar insatisfactoriamente la “*Oportunidad*” en el Sistema Tiger Paw.
21. Si el “*Pedido*” es aprobado el Ejecutivo de Ventas cierra satisfactoriamente la “*Oportunidad*” en el Sistema Tiger Paw y entrega el “*Pedido*” en Secretaría.
22. La Secretaria mediante el Sistema Tiger Paw transforma el “*Pedido*” en “*Factura*”, para esto utiliza los números de serie de los equipos que se encuentran disponibles en el sistema, en el caso de una demostración realiza la factura directamente de la “*Orden de Servicio*” de Demostración, luego de esto entrega la “*Factura*” según sea el caso al Ejecutivo de Ventas o a Secretaría para que a su vez la entreguen al cliente, si entrega a la Secretaría adjunta

	<b>PROCEDIMIENTO PARA VENTA DE PRODUCTOS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-VTA-01	<b>La Competencia S.A. Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 7 de 9

una nota a la copia de la *"Factura"* en el caso de que la mercadería deba entregarse a través de la camioneta de la empresa La Competencia S.A., de acuerdo a lo indicado por el Ejecutivo de Ventas en el *"Pedido"*.

En el caso de que un cliente solicite directamente la facturación de una reactivación del software Lince Web, la Secretaria realiza la *"Factura"* solicitada indicando al cliente los números telefónicos y las direcciones de correo electrónico del "Responsable de Activación de Licencias de Software", para que el cliente se comuniqué con este y solicite su código de activación previa cancelación de la factura.

23. La Secretaria revisa si en el *"Pedido"* se incluye instalación. Si no es así, continuar con el paso 25.
24. Si es que la venta realizada si requiere de la instalación del equipo, la Secretaria continua con el *"Procedimiento para Instalación de Productos"* P-TEC-01.
25. El Ejecutivo de Ventas retira la mercadería de bodega, realiza si es el caso la *"Guía de Remisión"* correspondiente de acuerdo al *"Instructivo para la Realización de Guías de Remisión"* I-VTA-P01-01. Finalmente el Ejecutivo de Ventas entrega al Cliente la mercadería con la *"Factura"* correspondiente, registrando una firma de aceptación del Cliente en los documentos *"Acta de Entrega-Recepción"* R-VTA-P01-02, y *"Condiciones de Garantía"* R-PVT-P01-01, los cuales deben ser entregados a la Secretaria para que ésta actualice la información del tiempo de garantía en el Sistema Tiger Paw, y luego almacene estos documentos en las carpetas de clientes.

En el caso de que el Ejecutivo de Ventas solicite la entrega de mercadería a través de la camioneta de la empresa La Competencia S.A., éste debe dejar preparada la mercadería con anterioridad en la bodega con su respectiva *"Guía de Remisión"*.

26. El Ejecutivo de ventas notifica por correo electrónico al Coordinador de Cobranzas y al Asistente de Ventas & Marketing la culminación del proceso del ventas.
27. El Coordinador de Cobranzas luego de haber recibido la notificación realiza la gestión de cobro al cliente.
28. El Asistente de Ventas y Marketing realiza encuestas de satisfacción, actividades de postventa, e informa los resultados a la Gerencia de Comercialización.

A continuación en la figura 2 se puede visualizar de una forma global el desarrollo del procedimiento.



	<b>PROCEDIMIENTO PARA VENTA DE PRODUCTOS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-VTA-01	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 9 de 9

## 7. ANEXOS

R-VTA-P01-01 SOLICITUD DE REQUERIMIENTO  
 R-VTA-P01-02 ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN  
 R-VTA-P01-03 FORMULARIO DE REQUERIMIENTOS ESPECIALES PARA CONTROL DE ACCESOS  
 R-VTA-P01-04 FORMULARIO DE REQUERIMIENTOS ESPECIALES PARA CONTROL DE ASISTENCIA  
 R-VTA-P01-05 FORMULARIO DE REQUERIMIENTOS ESPECIALES PARA SISTEMAS DE BALANZAS  
 R-VTA-P01-06 FORMULARIO DE REQUERIMIENTOS ESPECIALES PARA SISTEMAS DE COMEDOR  
 R-PVT-P01-01 CONDICIONES DE GARANTÍA

	<b>CONDICIONES DE GARANTÍA TÉCNICA</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 28-Oct-2014
R-PVT-P01-01	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 1 de 1

LA COMPETENCIA S.A.

Pasaje N44B No. E10-26 Intersección Av. 6 de Diciembre.  
Teléfonos: (593-2) 396-5200 Fax: (593-2) 396-5279  
Quito - Ecuador

## GARANTÍA TÉCNICA

El presente documento establece las condiciones en las que la empresa LA COMPETENCIA S.A. ofrece garantía de los productos que comercializa en el país.

- 1) Garantía del fabricante un año (12 meses) contra defectos de fabricación, manufactura o mal material, contando a partir de la fecha de entrega de los equipos. Se excluyen de esta garantía, consumibles y cambios de baterías que son elementos de comportamiento irregular y de cuya vida no podemos responsabilizarnos. También se excluyen de esta garantía factores externos al equipo como son: rayos, variaciones de voltaje superiores al 10%, golpes, caídas, mojaduras, maltrato o mal uso, además de manipulación por personas ajenas a nuestro Departamento Técnico Autorizado.
- 2) La garantía técnica cubre partes y piezas así como la mano de obra necesaria para garantizar el buen funcionamiento del equipo dentro de los términos y períodos correspondientes, y está sujeta además a las condiciones de garantía del fabricante y a especificaciones técnicas del equipo.
- 3) No incluye costos de transporte, envío de partes o piezas, gastos de desplazamientos ni viáticos de los técnicos fuera de la ciudad de Quito o Guayaquil.
- 4) No incluyen garantía los equipos usados o que hayan sido instalados por personas ajenas a nuestro Servicio Técnico Autorizado.
- 5) Las condiciones de garantía descritas anteriormente son válidas únicamente para el comprador original, si éste vende el equipo a un tercero la garantía deja de tener vigencia.

Cualquier reclamo que se presente sobre los equipos vendidos por LA COMPETENCIA S.A. se ajustará a los presentes términos, entendiéndose expresamente que el comprador los acepta.

*Acepto las condiciones de garantía,*

\_\_\_\_\_  
Nombre:  
Cédula:  
Fecha:  
Número de Factura:



	<b>SOLICITUD DE REQUERIMIENTO</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
R-VTA-P01-01	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 1 de 1

## 1. Solicitante

<b>Requerimiento:</b>					
<b>Solicitado por:</b>		<b>Prioridad:</b>	Alta <input type="checkbox"/>	Media <input type="checkbox"/>	Baja <input type="checkbox"/>
<b>Fecha:</b>		<b>Cliente:</b>			
<b>Contacto:</b>		<b>Teléfono(s):</b>			
<i>Descripción del Requerimiento:</i>					
<i>Observaciones:</i>					

## 2. Área Técnica

### 2.1 Análisis

<b>Analista Asignado:</b>		<b>Área:</b>			
<b>Fecha de Asignación:</b>		<b>Factible:</b>	Si <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	
<b>Tiempo de Desarrollo:</b>		<b>Costo de Desarrollo:</b>			
<i>Observaciones:</i>					

### 2.2 Implementación

<b>Implementador Asignado:</b>					
<b>Fecha prevista de Implementación:</b>		<b>Tiempo Estimado:</b>			
<b>Recursos Necesarios:</b>					
<b>Componentes Afectados:</b>		<b>Costo de Implementación:</b>			
<i>Descripción de la implementación:</i>					
<i>Observaciones:</i>					

<b>COSTO TOTAL:</b>	
---------------------	--

<b>Solicitado por:</b>	<b>Responsable Área Técnica:</b>	<b>Aprobado por:</b>
		Juan Carlos Alemán GERENTE DE VENTAS

	<b>ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
R-VTA-P01-02	<b>La Competencia S.A. Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 1 de 1

## ENTREGA-RECEPCIÓN

**Lugar y Fecha:**

La empresa LA COMPETENCIA S.A. de conformidad con la orden de servicio y/o factura número: \_\_\_\_\_ emitida en la fecha: \_\_\_\_\_, para el cliente \_\_\_\_\_, realiza la entrega de los siguientes ítems:


<b>Cantidad</b>	<b>Descripción del ítem</b>	<b>Marca</b>	<b>Serie</b>

Notas:

Se realizó la respectiva capacitación sobre los mismos y se entrega en perfecto estado de funcionamiento y sujeto a las especificaciones de Garantía Técnica.


**CLÁUSULA ESPECIAL:** LA COMPETENCIA S.A. cumple con todos los requisitos que la ley establece para la importación y comercialización de los bienes que expende; no obstante, una vez que LA COMPETENCIA S.A. entrega los equipos materia de este contrato al comprador, éste es responsable absoluto de su uso y destino, debiendo usar y destinar tale bienes conforme la normativa legal y reglamentaria vigente en el Ecuador y se obliga a no destinarlos a actividades ilícitas, ilegales o prohibidas por la ley, liberando a LA COMPETENCIA S.A. de cualquier reclamo al respecto.

<b>RECIBÍ CONFORME</b>	<b>ENTREGUÉ CONFORME</b>
Nombre: _____	Nombre: _____

	<b>FORMULARIO DE REQUERIMIENTOS ESPECIALES PARA CONTROL DE ACCESOS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
R-VTA-P01-03	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 1 de 1


<h2 style="text-align: center;">INTEGRACIÓN CON SISTEMAS DE CONTROL DE ACCESOS</h2>
---

<b>1. Marca y modelo del terminal a utilizarse:</b>			
<b>2. Cantidad de terminales:</b>			
<b>3. Ubicación geográfica de los terminales:</b>			
<b>4. Descarga de marcaciones de los terminales:</b>		Automática <input type="checkbox"/>	Manual <input type="checkbox"/>
<b>5. Control de Acceso:</b>	Huella <input type="checkbox"/>	Rostro <input type="checkbox"/>	Tarjeta de Proximidad <input type="checkbox"/> Otro.....
<b>6. Sistema Operativo del Computador donde se instalará la aplicación (Especifique la arquitectura si es de 32 o 64 bits):</b>			
<b>7. Se desea integrar a un sistema en particular:</b>		SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Nombre del Sistema a Integrarse: ..... Base de datos a donde se desea enviar la información (Oracle, SQLServer, etc): ..... Nombre de la tabla: ..... Nombre de los campos (código, nombre, fecha, etc): ..... Tipo de los campos (entero, carácter, fecha, etc): .....			
<b>8. Reportes Solicitados:</b>		Detallar la cabecera de los mismos con un ejemplo en una hoja adjunta.	
<b>9. Cliente Requiere Monitoreo en línea:</b>		SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
<b>10. Utiliza zonas horarias y grupos de seguridad:</b>		SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Indicar con un ejemplo en una hoja adjunta.			
<b>11. Información a manejarse por usuario (nombre, N° tarjeta, área, etc):</b>			
<b>12. Niveles de seguridad del software:</b>			
<b>13. Información Adicional:</b>			

	<b>FORMULARIO DE REQUERIMIENTOS ESPECIALES PARA CONTROL DE ASISTENCIA</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
R-VTA-P01-04	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 1 de 1

## INTEGRACIÓN CON SISTEMAS DE CONTROL DE ASISTENCIA

<b>1. Marca y modelo del terminal a utilizarse:</b>		
<b>2. Cantidad de terminales:</b>		
<b>3. Ubicación geográfica de los terminales:</b>		
<b>4. Descarga de marcaciones de los terminales:</b>	Automática <input type="checkbox"/>	Manual <input type="checkbox"/>
<b>5. Sistema Operativo del Computador donde se instalará la aplicación (Especifique la arquitectura si es de 32 o 64 bits):</b>		
<b>6. Se desea integrar a un sistema en particular:</b>	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Nombre del Sistema a Integrarse: ..... Base de datos a donde se desea enviar la información (Oracle, SQL Server, etc): ..... Nombre de la tabla: ..... Nombre de los campos (código, nombre, fecha, etc): ..... Tipo de los campos (entero, carácter, fecha, etc): .....		
<b>7. Se desea generar un archivo de texto:</b>	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Indicar estructura y la extensión del archivo con un ejemplo en una hoja adjunta.		
<b>8. Información Adicional:</b>		

	<b>FORMULARIO DE REQUERIMIENTOS ESPECIALES PARA SISTEMAS DE BALANZAS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
R-VTA-P01-05	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 1 de 1

<p align="center"><b>INTEGRACIÓN CON SISTEMAS DE BALANZAS</b></p>
---

<b>1. Marca y modelo de Balanza a utilizarse:</b>			
<b>2. Cantidad de Balanzas:</b>			
<b>3. Ubicación geográfica de los Balanzas:</b>			
<b>4. Envío de información a las Balanzas:</b>	Automático <input type="checkbox"/>	Manual <input type="checkbox"/>	
<b>5. Sistema Operativo del Computador donde se instalará la aplicación(Especifique la arquitectura si es de 32 o 64 bits):</b>			
<b>6. Se desea integrar a un sistema en particular:</b>	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	
Nombre del Sistema a Integrarse: ..... Base de datos a donde se desea enviar la información (Oracle, SQLServer, etc): ..... Nombre de la tabla: ..... Nombre de los campos (código, nombre, fecha, etc): ..... Tipo de los campos (entero, carácter, fecha, etc): .....			
<b>7. Se desea enviar información de un archivo de texto a las balanzas:</b>		SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>
Indicar estructura del archivo con un ejemplo en una hoja adjunta.			
<b>8. Cantidad de formatos a utilizarse (diseños de etiquetas) :</b>			
Indicar la estructura y el diseño de los formatos con un ejemplo en una hoja adjunta.			
<b>Información Adicional:</b>			





## PROCEDIMIENTO PARA INSTALACIÓN DE PRODUCTOS

Versión: 1.0

<b>Tipo de documento:</b>	CONTROLADO	✓	NO CONTROLADO	
---------------------------	------------	---	---------------	--

<b>Elaborado por:</b> Paola Araujo ASISTENTE DE OPERACIONES	<b>Revisado por:</b> Luis Guevara GERENTE DE OPERACIONES	<b>Aprobado por:</b> Jaime Cadena DIRECTOR DE TESIS
<b>Fecha:</b> 27-Oct-2013	<b>Fecha:</b> 28-Oct-2014	<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha	Descripción del Cambio	Aprueba
1.0	29-Oct-2014	Aprobación de la primera versión del documento.	Gerente General

	<b>PROCEDIMIENTO PARA INSTALACIÓN DE PRODUCTOS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-M&I-01	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 2 de 6

## CONTENIDO

<b>1. PROPÓSITO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS .....</b>	<b>3</b>
<b>4. RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>3</b>
<b>5. POLÍTICAS .....</b>	<b>4</b>
<b>6. DESARROLLO .....</b>	<b>4</b>
<b>7. ANEXOS .....</b>	<b>6</b>



	<b>PROCEDIMIENTO PARA INSTALACIÓN DE PRODUCTOS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-M&I-01	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 3 de 6

## 1. PROPÓSITO

Definir la secuencia y las actividades a realizarse cuando se instale productos comercializados por la organización.

## 2. ALCANCE

El presente procedimiento se aplica para todos los productos que comercializa la empresa LA COMPETENCIA S.A.

## 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**Detalle de Factura:** Documento el cual contiene todo la información de la factura a excepción de los precios.

**Guía de Remisión:** Documento que sustenta cualquier motivo de traslado de mercaderías dentro del territorio nacional. Este documento acredita el origen lícito de la mercadería, siempre que la información consignada en éste sea veraz.

**Pedido:** Solicitud de compra realizado por un cliente externo y que ha sido gestionado por un Ejecutivo de Venta.

**Producto:** Artículo o servicio que consiste en un conjunto de atributos tangibles o intangibles que satisface a los consumidores y es recibido a cambio de dinero u otra unidad de valor.

**Registro de Ingreso/Salida de Artículos:** Documento el cual muestra el saldo de artículos que se están utilizando en una determinada orden de servicio, la cual puede estar destinada para realizar un trabajo o una demostración.

**Tiger Paw:** Sistema de Gestión de recursos empresariales.

## 4. RESPONSABILIDADES

- **Jefe de Sección:** Es responsable por las siguientes actividades:
  - Verificar el cumplimiento de este procedimiento.
  - Coordinar con el cliente y el técnico las fechas para realizar la instalación del producto adquirido.
- **Secretaria:** Tiene la responsabilidad por generar la documentación respectiva para la instalación de los productos.
- **Responsable de Bodega:** Tiene a su cargo proporcionar todos los materiales que el técnico solicite para la ejecución del trabajo.
- **Técnico:** Es responsable por instalar los productos adquiridos por el cliente de forma efectiva.
- **Coordinar de Cobranzas:** Tiene la responsabilidad de realizar la gestión de cobranzas.
- **Asistente de Ventas & Marketing:** Es la encargada de realizar las actividades pertinentes

	<b>PROCEDIMIENTO PARA INSTALACIÓN DE PRODUCTOS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-M&I-01	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 4 de 6

de post-venta, tales como encuestas de satisfacción y gestión de garantías.

## 5. POLÍTICAS

- a) Las guías de remisión deben utilizarse y ser llenadas de acuerdo a lo indicado en el *“Instructivo para la Realización de Guías de Remisión”* I-VTA-P01-01.

## 6. DESARROLLO

El procedimiento para instalación de productos se desarrolla de acuerdo al flujo de trabajo que se muestra en la figura 1.



Figura 1. Flujo de trabajo: Procedimiento para instalación de productos

Los pasos a seguirse en este procedimiento se detallan a continuación:

1. La Secretaría debe notificar el requerimiento de instalación mediante un correo electrónico al Jefe de Sección correspondiente, el cual retira el pedido, lo revisa y devuelve nuevamente a la secretaria.
2. La Secretaría en el Sistema Tiger Paw abre una *“Orden de Servicio”* a la Sección correspondiente para realizar la instalación de acuerdo al pedido recibido.
3. El Jefe de Sección retira de Secretaría la *“Orden de Servicio”*, el *“Pedido”*, el *“Detalle de la Factura”* si es necesario, coordina entre el Técnico y el Cliente la fecha y hora para realizar el trabajo e informa al Cliente los requisitos necesarios para el mismo.
4. El Jefe de Sección confirma al cliente la visita del Técnico con 24 horas de anticipación.
5. Si el Cliente no tiene preparadas las condiciones necesarias para la instalación, el Jefe de Sección coordina con el cliente otra fecha y hora para realizar el trabajo.
6. Si el cliente se encuentra preparado para la instalación, el Jefe de Sección asigna de forma verbal o mediante un correo electrónico al Técnico o a los Técnicos apropiados para realizar el trabajo entregándoles la *“Orden de Servicio”* conjuntamente con el *“Pedido”*. Realiza además la *“Guía de Remisión”* correspondiente si fuese el caso de acuerdo al *“Instructivo para la Realización de Guías de Remisión”* I-VTA-P01-01 y la entrega al Técnico asignado.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA INSTALACIÓN DE PRODUCTOS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-M&I-01	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 5 de 6

7. El Técnico presenta al Responsable de Bodega el *“Pedido”* o el *“Detalle de la Factura”* y la *“Orden de Servicio”*. Entrega además si es el caso una copia de la *“Guía de Remisión”* de acuerdo al *“Instructivo para la Realización de Guías de Remisión”* I-VTA-P01-01.
8. El Responsable de Bodega entrega al Técnico los equipos y materiales solicitados, genera el *“Registro de Ingreso/Salida de Artículos”* mediante el Sistema Tiger Paw y lo entrega al Técnico guardándose una copia.
9. El Técnico ejecuta la instalación sea que ésta provenga de un *“Pedido”*, de una *“Demostración”*, o de una *“Entrega sin Factura”*, y al finalizar registra una firma de conformidad del cliente en la *“Orden de Servicio”*. Registra además una firma del cliente en el *“Acta de Entrega-Recepción”* R-VTA-P01-02 y en el documento *“Condiciones de Garantía”* R-PVT-P01-01. En el caso de realizarse entrega de equipos por concepto de arrendamiento no es necesario el documento *“Condiciones de Garantía”* R-PVT-P01-01. En el caso de realizar una instalación del software Lince Web V8, el Técnico una vez que ha instalado el software en el computador del cliente, solicita al *“Responsable de Activación de Licencias de Software”* la clave de activación del producto para lo cual sigue el *“Instructivo para la activación de Lince Web V8”* I-SIS-P01-03.
10. Si en la instalación no se utilizó algún material o sobró parte de los mismos el Técnico los devuelve a Bodega.
11. El Responsable de Bodega recibe los artículos devueltos, genera el Registro de Ingreso/Salida de Artículos en El Sistema Tiger Paw y lo entrega al Técnico guardándose una copia del mismo.
12. Si no existen artículos para ser devueltos el Técnico entrega al Jefe de Sección la *“Orden de Servicio”* y los documentos *“Acta de Entrega-Recepción”* R-VTA-P01-02 y *“Condiciones de Garantía”* R-PVT-P01-01. El Jefe de Sección entrega a Secretaría la *“Orden de Servicio”* para su cierre, entrega además los documentos *“Acta de Entrega-Recepción”* R-VTA-P01-02, y *“Condiciones de Garantía”* R-PVT-P01-01 para que ésta actualice la información del tiempo de garantía en el Sistema Tiger Paw y luego almacene estos documentos en las carpetas de clientes. Finalmente, el Jefe de Sección notifica mediante un correo electrónico al Coordinador de Cobranzas, al Ejecutivo de Ventas, y al Asistente de Ventas y Marketing, que el trabajo se ha culminado.
13. El Coordinador de Cobranzas luego de haber recibido la notificación de que el trabajo se ha culminado, realiza la gestión de cobro al cliente.
14. El Asistente de Ventas & Marketing realiza encuestas de satisfacción, actividades de postventa, e informa los resultados a la Gerencia de Comercialización.

A continuación en la figura 2 se puede visualizar de una forma global el desarrollo del procedimiento.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA INSTALACIÓN DE PRODUCTOS</b>	Versión: 1.0
		Fecha: 29-Oct-2014
P-M&I-01	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	Página: 6 de 6

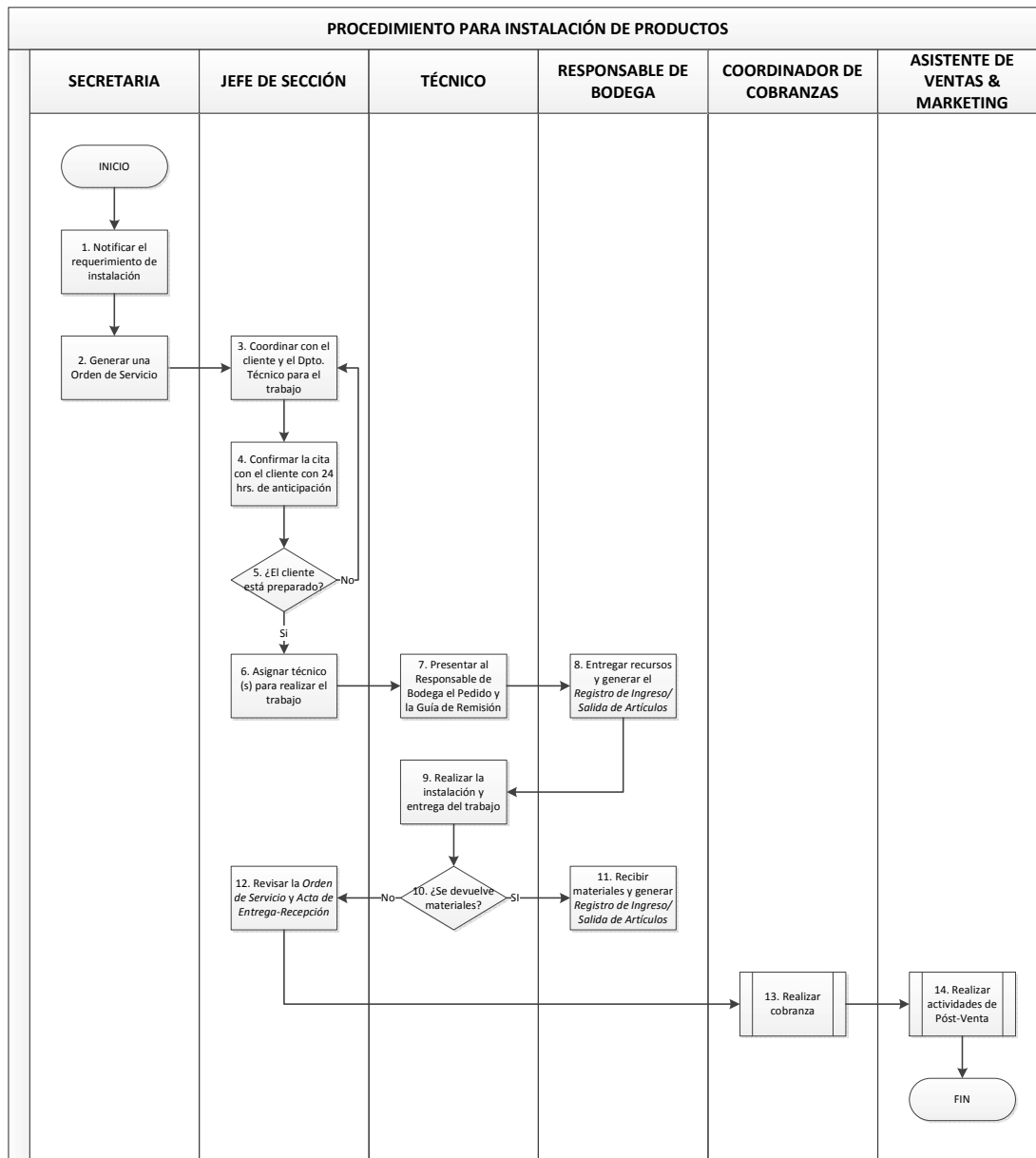


Figura 2. Diagrama de Flujo: Procedimiento para instalación de productos

## 7. ANEXOS

R-PVT-P01-01 CONDICIONES DE GARANTÍA  
R-VTA-P01-02 ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN

	<b>CONDICIONES DE GARANTÍA TÉCNICA</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
R-PVT-P01-01	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 1 de 1

LA COMPETENCIA S.A.

Pasaje N44B No. E10-26 Intersección Av. 6 de Diciembre.  
Teléfonos: (593-2) 396-5200 Fax: (593-2) 396-5279  
Quito - Ecuador

## GARANTÍA TÉCNICA

El presente documento establece las condiciones en las que la empresa LA COMPETENCIA S.A. ofrece garantía de los productos que comercializa en el país.

- 1) Garantía del fabricante un año (12 meses) contra defectos de fabricación, manufactura o mal material, contando a partir de la fecha de entrega de los equipos. Se excluyen de esta garantía, consumibles y cambios de baterías que son elementos de comportamiento irregular y de cuya vida no podemos responsabilizarnos. También se excluyen de esta garantía factores externos al equipo como son: rayos, variaciones de voltaje superiores al 10%, golpes, caídas, mojaduras, maltrato o mal uso, además de manipulación por personas ajenas a nuestro Departamento Técnico Autorizado.
- 2) La garantía técnica cubre partes y piezas así como la mano de obra necesaria para garantizar el buen funcionamiento del equipo dentro de los términos y períodos correspondientes, y está sujeta además a las condiciones de garantía del fabricante y a especificaciones técnicas del equipo.
- 3) No incluye costos de transporte, envío de partes o piezas, gastos de desplazamientos ni viáticos de los técnicos fuera de la ciudad de Quito o Guayaquil.
- 4) No incluyen garantía los equipos usados o que hayan sido instalados por personas ajenas a nuestro Servicio Técnico Autorizado.
- 5) Las condiciones de garantía descritas anteriormente son válidas únicamente para el comprador original, si éste vende el equipo a un tercero la garantía deja de tener vigencia.

Cualquier reclamo que se presente sobre los equipos vendidos por LA COMPETENCIA S.A. se ajustará a los presentes términos, entendiéndose expresamente que el comprador los acepta.

*Acepto las condiciones de garantía,*

\_\_\_\_\_  
Nombre:  
Cédula:  
Fecha:  
Número de Factura:

	<b>ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
R-VTA-P01-02	<b>La Competencia S.A. Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 1 de 1

## ENTREGA-RECEPCIÓN

**Lugar y Fecha:**

La empresa LA COMPETENCIA S.A. de conformidad con la orden de servicio y/o factura número: \_\_\_\_\_ emitida en la fecha: \_\_\_\_\_, para el cliente \_\_\_\_\_, realiza la entrega de los siguientes ítems:

<b>Cantidad</b>	<b>Descripción del ítem</b>	<b>Marca</b>	<b>Serie</b>

Notas:

Se realizó la respectiva capacitación sobre los mismos y se entrega en perfecto estado de funcionamiento y sujeto a las especificaciones de Garantía Técnica.

**CLÁUSULA ESPECIAL:** LA COMPETENCIA S.A. cumple con todos los requisitos que la ley establece para la importación y comercialización de los bienes que expende; no obstante, una vez que LA COMPETENCIA S.A. entrega los equipos materia de este contrato al comprador, éste es responsable absoluto de su uso y destino, debiendo usar y destinar tale bienes conforme la normativa legal y reglamentaria vigente en el Ecuador y se obliga a no destinarlos a actividades ilícitas, ilegales o prohibidas por la ley, liberando a LA COMPETENCIA S.A. de cualquier reclamo al respecto.

<b>RECIBÍ CONFORME</b>	<b>ENTREGUÉ CONFORME</b>
Nombre: _____	Nombre: _____




## PROCEDIMIENTO PARA REVISIÓN TÉCNICA DE EQUIPOS EN LABORATORIO

Versión: 1.0

Tipo de documento:	CONTROLADO	✓	NO CONTROLADO	
--------------------	------------	---	---------------	--

<b>Elaborado por:</b> Paola Araujo ASISTENTE DE OPERACIONES	<b>Revisado por:</b> Luis Guevara GERENTE DE OPERACIONES	<b>Aprobado por:</b> Jaime Cadena DIRECTOR DE TESIS
<b>Fecha:</b> 22-Jul-2014	<b>Fecha:</b> 19-Ago-2014	<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>


CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha	Descripción del Cambio	Aprueba
1.0	29-Oct-2014	Aprobación de la primera versión del documento.	Gerente General

	<b>PROCEDIMIENTO PARA REVISIÓN TÉCNICA DE EQUIPOS EN LABORATORIO</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-M&I-02	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 2 de 5

## CONTENIDO

<b>1. PROPÓSITO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS .....</b>	<b>3</b>
<b>4. RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>3</b>
<b>5. POLÍTICAS .....</b>	<b>3</b>
<b>6. DESARROLLO .....</b>	<b>3</b>
<b>7. ANEXOS .....</b>	<b>5</b>



	<b>PROCEDIMIENTO PARA REVISIÓN TÉCNICA DE EQUIPOS EN LABORATORIO</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-M&I-02	<b>La Competencia S.A. Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 3 de 5

## 1. PROPÓSITO

Proporcionar un servicio efectivo a todos los equipos que necesiten ser reparados dentro de las instalaciones de La Competencia S.A.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplicará para todos los artículos o equipos electrónicos que ingresan por motivos de reparación a la empresa LA COMPETENCIA S.A.

## 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**Equipo:** Aparato que realiza una o varias funciones determinadas el cual se encuentra conformado y gobernado por componentes y dispositivos electrónicos tales como transistores, circuitos integrados, capacitores, resistencias y demás elementos existentes.

**Reparar:** Componer o arreglar un objeto.

## 4. RESPONSABILIDADES


- **Jefe de Sección:** Es responsable por:
  - Asegurar el cumplimiento de este procedimiento.
  - Elaborar la proforma indicando al cliente el precio del trabajo que se realizará en el equipo.
- **Secretaria:** Es responsable por generar la Orden de Servicio en el Sistema Tiger Paw según solicite el técnico encargado, además de emitir la Factura si es necesario.
- **Técnico:** Es el encargado de las siguientes actividades:
  - Receptar las quejas que el cliente presente.
  - Dar una solución efectiva a los equipos que ingresen al departamento técnico.
  - Llenar los datos del "Registro de Ingreso y Salida de Equipos de Laboratorio" R-M&I-P02-01 cuándo sea él quien transporte el equipo a las instalaciones de la empresa.
- **Cliente:** Es la persona encargada de transportar el equipo hasta las instalaciones de la empresa, además de cancelar la cantidad facturada, si es necesario, para posteriormente retirar el aparato.

## 5. POLÍTICAS

- a) El tiempo que tiene un cliente para retirar el equipo que ingresó al departamento técnico para ser reparado es máximo de 60 días, contado desde el día registrado de ingreso; caso contrario se dará de baja el equipo.

## 6. DESARROLLO

El procedimiento para revisión técnica de equipos en laboratorio se desarrolla de acuerdo al flujo de trabajo que se muestra en la figura 1.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA REVISIÓN TÉCNICA DE EQUIPOS EN LABORATORIO</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-M&I-02	<b>La Competencia S.A. Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 4 de 5

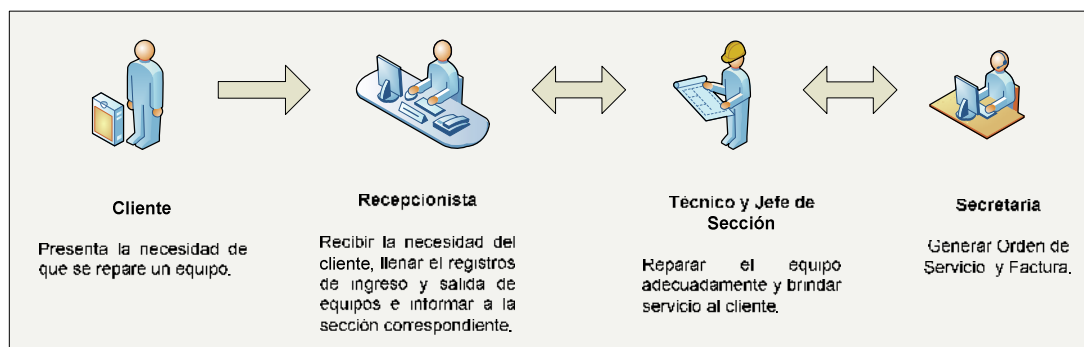



Figura 1. Flujo de trabajo: Procedimiento para revisión técnica de equipos en laboratorio

Los pasos a seguirse en este procedimiento se detallan a continuación:

1. El cliente presenta una necesidad de revisión técnica para un equipo.
2. En recepción se atiende la necesidad que presenta el cliente respecto al equipo con fallas o dañado. La recepcionista o el técnico encargado debe proceder a llenar el "Registro de Ingreso y Salida de Equipos de Laboratorio" R-M&I-P02-01.
3. La Recepcionista debe informar a la sección correspondiente el problema que presenta el cliente, dependiendo el tipo de equipo.
4. Un encargado del Departamento Técnico saldrá a recepción para revisar el equipo y las características de este, además de receptar las fallas que el cliente mencione.
5. El Técnico informará en Secretaría para que generen la "Orden de Servicio" en el Sistema Tiger Paw, mediante la entrega del "Registro de Ingreso y Salida de Equipos de Laboratorio" R-M&I-P02-01.
6. El equipo ingresa al Departamento Técnico para ser revisado y posteriormente emitir el diagnóstico apropiado.
7. El Jefe de Sección debe identificar en el Sistema Tiger Paw si el cliente mantiene un contrato de mantenimiento de equipos con la empresa.
8. Si el cliente no posee contrato de mantenimiento, el Jefe de Sección emite una proforma y envía al cliente, ya sea por correo electrónico o vía telefónica.
9. El cliente debe indicar su aprobación o rechazo a la proforma recibida.
10. Si el cliente envía una respuesta favorable a la proforma enviada o si es el caso de que el cliente si cuenta con un contrato de mantenimiento, se procede con la reparación del equipo inmediatamente.
11. Una vez culminado el proceso de reparación o si el cliente rechazó la proforma el Técnico debe entregar en Secretaría la "Orden de Servicio" para cerrar en el Sistema Tiger Paw.
12. En Secretaría se debe verificar en la "Orden de Servicio" si el servicio prestado requiere ser facturado.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA REVISIÓN TÉCNICA DE EQUIPOS EN LABORATORIO</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-M&I-02	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 5 de 5

13. Si es que si se debe facturar el servicio, la Secretaria emite la “Factura” a nombre del cliente registrado.
14. El cliente debe cancelar el valor registrado en la “Factura”.
15. Si no se debe emitir “Factura” o el cliente ya canceló lo registrado en Recepción se llena el “Registro de Ingreso y Salida de Equipos de Laboratorio” R-M&I-P02-01.
16. El cliente debe retirar el equipo o bien el técnico debe devolver el equipo y entregar una copia del “Registro de Ingreso y Salida de Equipos de Laboratorio” R-M&I-P02-01.

A continuación en la figura 2 se puede visualizar de una forma global el desarrollo del procedimiento.

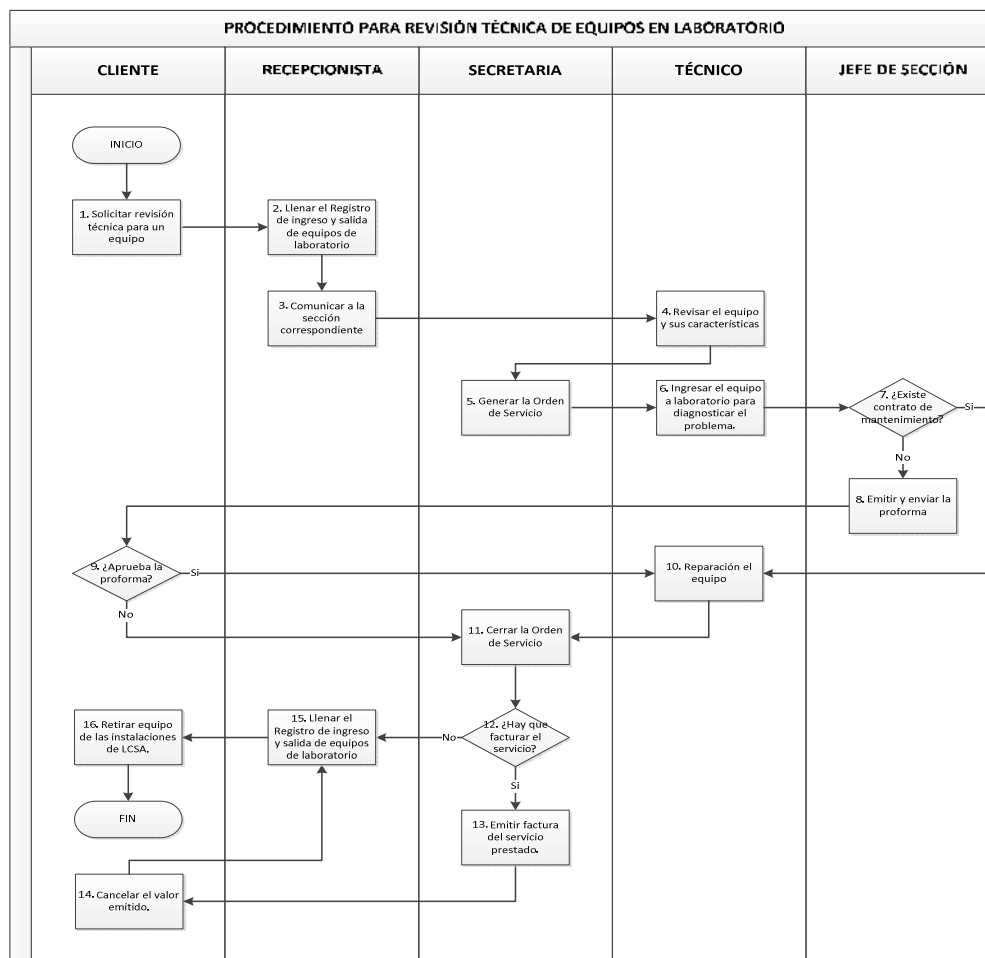



Figura 2. Diagrama de Flujo: Procedimiento para revisión técnica de equipos en laboratorio

## 7. ANEXOS

R-M&I-P02-01 REGISTRO DE INGRESO Y SALIDA DE EQUIPOS DE LABORATORIO

	<b>REGISTRO DE INGRESO Y SALIDA DE EQUIPOS DE LABORATORIO</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
R-M&I-P02-01	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 1 de 1

DATOS DEL CLIENTE
Lugar y fecha:
Empresa:
Nombre de contacto:
Cédula:
Correo electrónico:
Teléfono:
Dirección:
Equipo:
Serie:
Motivo de ingreso: _____ _____ _____
Observaciones: _____ _____ _____

INGRESO DE EQUIPO	
Si el equipo no se retira en 60 días a partir de la fecha de ingreso, el equipo será dado de baja para chatarrización, despiezamiento o donación.	
Ingresado por:	Cliente:
Firma:	Firma:
	C.I.

SALIDA DE EQUIPO	
¿Se realizó trabajos de reparación? Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Entregado por:	Recibí conforme:
Firma:	Firma:
	C.I.




## PROCEDIMIENTO PARA MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Versión: 1.0

<b>Tipo de documento:</b>	CONTROLADO	✓	NO CONTROLADO	
---------------------------	------------	---	---------------	--


<b>Elaborado por:</b> Paola Araujo ASISTENTE DE OPERACIONES	<b>Revisado por:</b> Luis Guevara GERENTE DE OPERACIONES	<b>Aprobado por:</b> Jaime Cadena DIRECTOR DE TESIS
<b>Fecha:</b> dd-Mmm-aaaa	<b>Fecha:</b> 22-Ago-2014	<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha	Descripción del Cambio	Aprueba
1.0	29-Oct-2014	Aprobación de la primera versión del documento.	Gerente General

	<b>PROCEDIMIENTO PARA MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-PVT-02	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 2 de 7

## CONTENIDO

<b>1. PROPÓSITO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS .....</b>	<b>3</b>
<b>4. RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>3</b>
<b>5. POLÍTICAS .....</b>	<b>4</b>
<b>6. DESARROLLO .....</b>	<b>4</b>
<b>7. ANEXOS .....</b>	<b>7</b>

	<b>PROCEDIMIENTO PARA MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-PVT-02	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 3 de 7

## 1. PROPÓSITO

Gestionar de forma adecuada el manejo de las quejas, reclamos y sugerencias que los clientes, distribuidores o proveedores puedan realizar frente al servicio entregado por los colaboradores de La Competencia S.A.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica a todas las quejas, reclamos o sugerencias presentadas por clientes, distribuidores o proveedores que tengan relación directa con La Competencia S.A. y que se encuentren inconformes con el servicio recibido o por productos adquiridos.

## 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**Acción Correctiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

**Acción de Mejora:** Acción realizada permanentemente con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

**Acción Preventiva:** Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad real o potencial u otra situación potencial no deseable.

**Conformidad:** Cumplimiento de un requisito.

**Corrección:** Acción tomada para eliminar una no conformidad detectada.

**Formato PDF:** Formato de presentación y almacenamiento de documentos, desarrollado inicialmente por Adobe Systems.

**No Conformidad:** Incumplimiento de un requisito.

**Producto No Conforme:** Bien o servicio que no cumple con los requisitos especificados.

**Queja:** Manifestación o descontento respecto a la actitud o trato recibido por el personal de la organización.


**Reclamo:** Situación en la que una persona tiene cierto derecho de exigir algo respecto al producto o servicio que se ha ofrecido en el proceso de venta.

**Requisito:** Necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria.

**Sugerencia:** Propuesta, consejo o planteamiento de una idea para el mejoramiento de una situación.

**Usuario Externo:** Persona natural o jurídica ajena a la organización que requiere de los servicios o productos ofrecidos para continuar sus operaciones, también se refiere a todo proveedor que suministra artículos para la comercialización de esta empresa.

**Usuario Interno:** Miembros de una organización que interactúa y requiere de ciertos elementos propios de una empresa para la ejecución de sus actividades.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-PVT-02	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 4 de 7

#### 4. RESPONSABILIDADES

- **Responsable de quejas, reclamos y sugerencias:** Es responsable de que se efectúe todo este procedimiento.
- **Usuario Interno o Externo:** Tiene la responsabilidad de manifestar su inconformidad respecto a algún servicio o producto adquirido.
- **Responsable de Área:** Es responsable por controlar que la solución a la queja, reclamo o sugerencia sea coherente y esté al alcance de la empresa.
- **Responsable Asignado:** Tiene la responsabilidad de ofrecer una solución a la queja, reclamo o sugerencia presentada por el usuario interno o externo y posteriormente llenar el “Formulario de Resolución de Quejas, Reclamos o Sugerencias” R-PVT-P02-02.

#### 5. POLÍTICAS

- a) Las quejas, reclamos o sugerencias se receptorán a través de la página web de LCSA, por correo electrónico, vía telefónica, presencialmente en las instalaciones de LCSA o por cualquier otro medio conveniente.
- b) Las formas de contacto directamente con el Responsable de Quejas, Reclamos y Sugerencias son: [quejasyreclamos@competencia.com.ec](mailto:quejasyreclamos@competencia.com.ec) o 3965200 ext. 282.

#### 6. DESARROLLO

El procedimiento para manejo de quejas, reclamos y sugerencias se desarrolla de acuerdo al flujo de trabajo que se muestra en la figura 1.

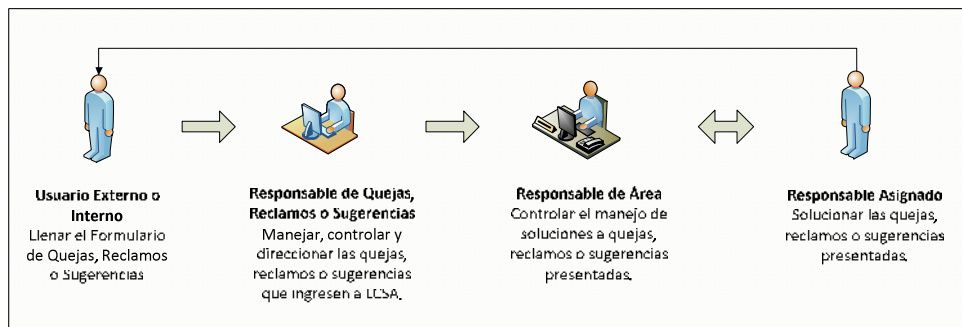



Figura 1. Flujo de trabajo: Procedimiento para manejo de quejas, reclamos y sugerencias


Los pasos a seguirse en este procedimiento se detallan a continuación:

1. El Usuario Interno o Externo tiene la necesidad de manifestar su inconformidad, ya sea de productos adquiridos, servicios recibidos o el trato proporcionado por el personal de LCSA, para lo cual debe comunicar por cualquiera de los medios indicados en las políticas de este documento.



	<b>PROCEDIMIENTO PARA MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	Versión: 1.0
		Fecha: 29-Oct-2014
P-PVT-02	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	Página: 5 de 7

2. El Responsable de Quejas, Reclamos y Sugerencias recepta e ingresa la información en el *"Formulario de Quejas, Reclamos o Sugerencias"* R-PVT-P02-01. Si no se obtiene toda la información correspondiente, el Responsable de Quejas, Reclamos y Sugerencias solicita la información faltante al Usuario Interno o Externo.
3. El Responsable de Quejas, Reclamos y Sugerencias debe enviar por correo electrónico al Responsable de Área correspondiente el *"Formulario de Quejas, Reclamos o Sugerencias"* R-PVT-P02-01 en formato PDF.
4. El Responsable de Área correspondiente debe revisar el *"Formulario de Quejas, Reclamos o Sugerencias"* R-PVT-P02-01 recibido y asignar un responsable para corregir el problema presentado.
5. El Responsable Asignado debe identificar si la queja, reclamo o sugerencia se trata de una no conformidad. Si no es el caso, continuar con el paso 7.
6. Si la queja, reclamo o sugerencia se trata de una no conformidad, el Responsable Asignado debe continuar con el *"Procedimiento para Manejo de Producto No Conforme"* P-MC-04, adicionalmente debe notificar por correo electrónico al Responsable de Quejas, Reclamos y Sugerencias para que actualice el *"Registro para Control de Quejas, Reclamos o Sugerencias"* R-PVT-P02-03 y culmina este procedimiento.
7. El Responsable Asignado debe corregir de forma coherente la queja, reclamo o sugerencia presentada por el Usuario Interno o Externo.
8. El Responsable Asignado debe llenar el *"Formulario de Resolución de Quejas, Reclamos o Sugerencias"* R-PVT-P02-02 y enviarlo por correo electrónico en formato PDF al Responsable de Área correspondiente.
9. Una vez emitida y revisada la resolución de la queja, reclamo o sugerencia presentada, el Responsable de Área debe enviar el *"Formulario de Resolución de Quejas, Reclamos o Sugerencias"* R-PVT-P02-02 en formato PDF al Responsable de Quejas, Reclamos y Sugerencias.
10. El Responsable de Quejas, Reclamos y Sugerencias debe consultar al Usuario solicitante si se encuentra satisfecho con la solución ofrecida, si es así debe notificar la respuesta favorable obtenida al Responsable de Área y continuar con el paso 13.
11. Si el Usuario está insatisfecho, el Responsable de Quejas, Reclamos y Sugerencias debe notificar por correo electrónico al Responsable de Área para que solucione la inconformidad. Continuar con el paso 4.
12. El Responsable de Quejas, Reclamos y Sugerencias archiva digitalmente el *"Formulario de Quejas, Reclamos o Sugerencias"* R-PVT-P02-01 y el *"Formulario de Resolución de Quejas, Reclamos o Sugerencias"* R-PVT-P02-02, ambos documentos deben estar en formato PDF. Además de llenar el *"Registro para control de Quejas, Reclamos o Sugerencias"* R-PVT-P02-03.
13. Una vez que el Responsable de Área haya recibido la respuesta favorable por parte del Responsable de Quejas, Reclamos o Sugerencia debe identificar si la queja, reclamo o sugerencia requiere generar una acción correctiva, preventiva o de mejora. Si no es necesario finaliza el procedimiento.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-PVT-02	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 6 de 7

14. Si es necesario generar una de estas acciones, el Responsable de Área debe continuar con el "Procedimiento para Acciones Correctivas, Preventivas o de Mejora" P-MC-05.

A continuación en la figura 2 se puede visualizar de una forma global el desarrollo del procedimiento.

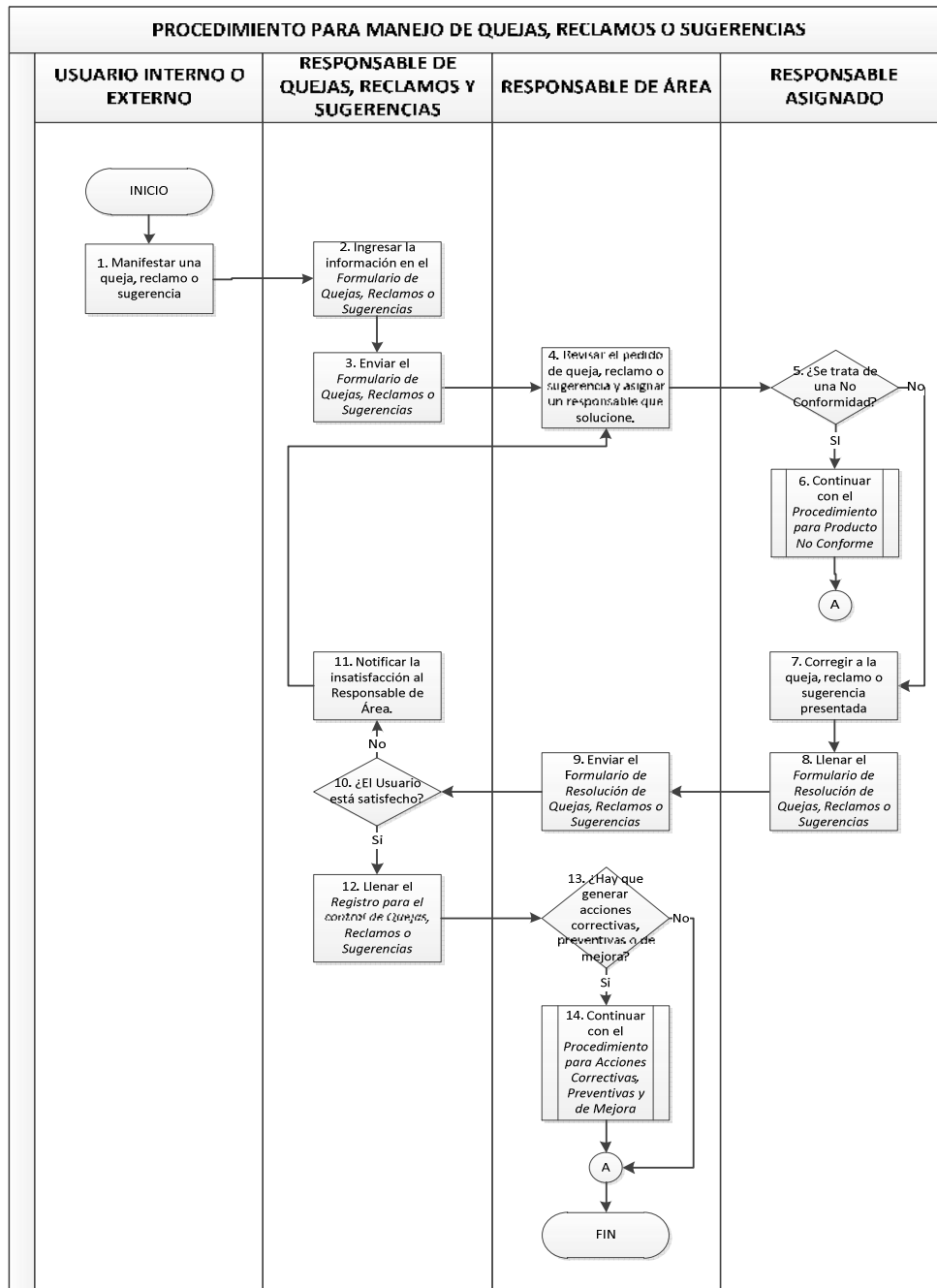




Figura 2. Diagrama de Flujo: Procedimiento para manejo de quejas, reclamos y sugerencias

	<b>PROCEDIMIENTO PARA MANEJO DE QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-PVT-02	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 7 de 7

## 7. ANEXOS

R-PVT-P02-01 FORMULARIO DE QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS  
R-PVT-P02-02 FORMULARIO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS  
R-PVT-P02-03 REGISTRO PARA CONTROL DE QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS

	<b>FORMULARIO DE QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
R-PVT-P02-01	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 1 de 1

## FORMULARIO DE QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS

No. 0001

Este formulario es válido para presentar quejas, reclamos o sugerencias del servicio prestado por La Competencia S.A. Por favor marque con una X en los casilleros respectivos y sea exacto en la explicación presentada.

INFORMACIÓN DE LA SOLICITUD					
Fecha:					
Tipo de Solicitud:	Queja		Reclamo		Sugerencia
Canal de recepción de la solicitud:	Página Web		Correo Electrónico		Teléfono
	Personalmente		Otro: _____		


**Queja:** Manifestación o descontento respecto a la actitud o trato recibido por el personal de la organización.

**Reclamo:** Situación en la que una persona tiene cierto derecho de exigir algo respecto al producto o servicio que se ha ofrecido en el proceso de venta.

**Sugerencia:** Propuesta, consejo o planteamiento de una idea para el mejoramiento de una situación.

DATOS DEL SOLICITANTE					
Tipo de Solicitante:	Cliente Interno		Cliente Externo		Distribuidor
					Proveedor
Nombre/Razón Social:					
Nombre de Contacto:			Cédula/Ruc :		
Dirección:					
Ciudad:			Teléfono/Celular:		
Correo Electrónico:					

DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA/RECLAMO/SUGERENCIA	
Nombre de la persona que brindó el servicio:	
Hechos que motivan a la queja, reclamo o sugerencia:	
Ante lo expuesto solicito que:	
¿Se adjunta documentación?	
Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>	
Detalle:	

	<b>FORMULARIO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
R-PVT-P02-02	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 1 de 1

## FORMULARIO DE RESOLUCIÓN DE QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS

Este formulario es válido para presentar la resolución de quejas, reclamos o sugerencias realizadas a la empresa La Competencia S.A. Por favor marque con una X en los casilleros respectivos y sea exacto en la explicación proporcionada.

RESOLUCIÓN DE LA QUEJA, RECLAMO O SUGERENCIA			
Fecha en que se emite la resolución:		Número de formulario que se atiende:	
Resolución de la queja, reclamo o sugerencia:			
Justificación de la resolución:			
¿Se adjunta documentación?  Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
Detalle:			
Responsable de la Resolución:			
Responsable de Área:			





## PROCEDIMIENTO DE VINCULACIÓN DE NUEVOS EMPLEADOS

Versión: 1.0

<b>Tipo de documento:</b>	CONTROLADO	✓	NO CONTROLADO	
---------------------------	------------	---	---------------	--

<b>Elaborado por:</b> Luis Guevara GERENTE DE OPERACIONES	<b>Revisado por:</b> Paola Araujo ASISTENTE DE OPERACIONES	<b>Aprobado por:</b> Jaime Cadena DIRECTOR DE TESIS
<b>Fecha:</b> 14-Jul-2014	<b>Fecha:</b> 23-Jul-2014	<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>


CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha	Descripción del Cambio	Aprueba
1.0	29-Oct-2014	Aprobación de la primera versión del documento.	Gerente General

	<b>PROCEDIMIENTO PARA VINCULACIÓN DE NUEVOS EMPLEADOS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-THM-01	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 2 de 8

## CONTENIDO

<b>1. PROPÓSITO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS .....</b>	<b>3</b>
<b>4. RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>3</b>
<b>5. POLÍTICAS .....</b>	<b>3</b>
<b>6. DESARROLLO .....</b>	<b>3</b>
<b>7. ANEXOS .....</b>	<b>8</b>



	<b>PROCEDIMIENTO PARA VINCULACIÓN DE NUEVOS EMPLEADOS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-THM-01	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 3 de 8

## 1. PROPÓSITO

Establecer las actividades necesarias para la vinculación de nuevos empleados a la organización.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para la vinculación de todos los nuevos empleados de LA COMPETENCIA S.A.

## 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**Contratación:** Realización de un contrato a una persona en la que se llega a un acuerdo para recibir un servicio a cambio de dinero u otra compensación.

**Inducción:** Proceso por el cual se dota de conocimiento general de todas las áreas al nuevo empleado.

**Reclutamiento:** Proceso por el cual se atrae el número suficiente de candidatos idóneos para un puesto específico.

**Requerimiento:** Solicitud de la necesidad de la contratación de un nuevo empleado a un área específica.


**Selección:** Proceso por el cual se selecciona a un nuevo empleado.

## 4. RESPONSABILIDADES

- **Gerente de Operaciones:** Es responsable por el cumplimiento de este procedimiento.
- **Responsable de Área:** Es responsable por las siguientes actividades:
  - Realizar el requerimiento de adquisición de personal nuevo.
  - Realizar entrevistas a los posibles candidatos.
- **Médico Ocupacional:** Tiene la responsabilidad de solicitar la realización de determinados exámenes al personal nuevo y posteriormente verificar si el candidato es idóneo.

## 5. POLÍTICAS

- a) El cumplimiento de este procedimiento es OBLIGATORIO para cubrir cualquier necesidad de personal que se presente en la organización.
- b) La creación de un nuevo puesto de trabajo solo se realizará bajo la aprobación del Gerente General de LA COMPETENCIA S.A.
- c) Cada vez que se crea un nuevo cargo se deberá realizar el respectivo profesigramas.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA VINCULACIÓN DE NUEVOS EMPLEADOS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-THM-01	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 4 de 8

## 6. DESARROLLO

El procedimiento para vinculación de nuevos empleados se desarrolla de acuerdo al flujo de trabajo que se muestra en la figura 1.

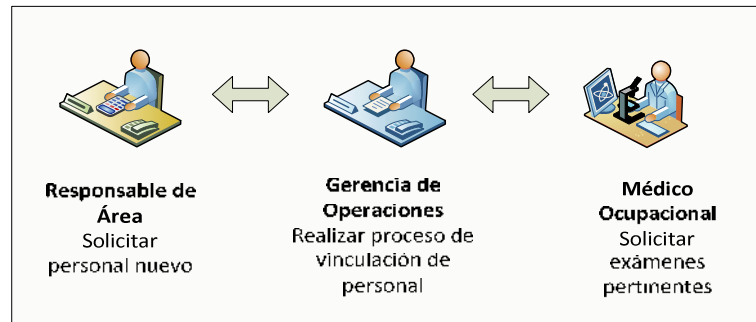


Figura 1. Flujo de trabajo: Procedimiento para vinculación de personal nuevo

Los pasos a seguirse en este procedimiento se detallan a continuación:

### 1. Requerimiento

Cada Responsable de Área presenta la necesidad de personal nuevo, por lo que debe solicitar el requerimiento mediante el formato “*Requisición de Personal*” R-THM-P01-01.

El Gerente de Operaciones recibirá y analizará la solicitud conjuntamente con la Gerencia General para definir si es procedente o no. En caso de no ser procedente se le comunicará al solicitante mediante correo electrónico.

En caso de ser procedente se iniciará el siguiente paso de reclutamiento.

### 2. Reclutamiento


El Gerente de Operaciones podrá realizar el reclutamiento de candidatos a través de dos alternativas:

- a. Reclutamiento Interno:** Consiste en considerar a los colaboradores internos de la organización como potenciales candidatos para llenar una vacante vía ascensos, promoción, transferencias, entre otros.

Para tal efecto, el Gerente de Operaciones convocará por correo electrónico a los Responsables de Área en el momento de generarse una vacante para ver analizar posibles candidatos.

En caso de que no se defina un candidato interno para la vacante, se iniciará el proceso de Reclutamiento Externo.

- b. Reclutamiento Externo:** Se basa en la búsqueda de candidatos fuera de la empresa para llenar vacantes. Los medios reconocidos por La Competencia S.A. para reclutar postulantes son:

	<b>PROCEDIMIENTO PARA VINCULACIÓN DE NUEVOS EMPLEADOS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-THM-01	<b>La Competencia S.A. Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 5 de 8

- **Recomendados por colaboradores internos:** En base al requerimiento inicial, los empleados pueden recomendar a personas para que cubran las vacantes existentes en la organización.
- **Convocatoria por medios de difusión masiva:** Consiste en la publicación de la vacante a través de medios de comunicación masiva.
- **Convocatoria a través de empresas privadas:** Trata en realizar la selección por medio de empresas especializadas en selección de personal.

Los candidatos postulantes serán incluidos en el formato “*Candidatos para Vacantes*” R-THM-P01-02.

### 3. Selección

El Gerente de Operaciones realizará el proceso de selección con cualquiera de las siguientes alternativas:

- Selección por medio de contratación de empresa externa especializada:** en donde la empresa refiere al menos 3 postulantes.
- Selección Interna:** para lo cual se inicia el proceso de selección, el mismo que contempla los siguientes pasos:

- **Análisis de Candidatos versus Perfiles**

El Gerente de Operaciones realiza un análisis de la competencia del candidato versus el profesiograma del puesto al cuál aspira.

En el profesiograma se define el perfil y competencia necesaria para el cargo de acuerdo a los siguientes criterios: formación, aptitud, experiencia, conocimiento previo y riesgo del puesto.

Como resultado del análisis, se filtra a los postulantes a aquellos que cumplan o se ajusten lo más posible al perfil requerido. Estos candidatos serán llamados para una entrevista con el Gerente de Operaciones.


- **Entrevista Inicial**

El Gerente de Operaciones, es quién se encarga de entrevistar al postulante al cargo, en la entrevista recopilará datos necesarios para el proceso mediante el formato “*Solicitud de Empleo*” R-THM-P01-03.

El entrevistador, realizará las preguntas necesarias para ir llenando los espacios correspondientes a la organización, completando toda la información demandada e incluida en el formato.

En esta fase, se realizarán las evaluaciones pertinentes a los postulantes, las que pueden ser:

- “*Test de Aptitud*” R-THM-P01-07
- “*Evaluación de Conocimientos Técnicos*” (Vería dependiendo el cargo)
- “*Test Básico de Inglés*” R-THM-P01-08 (Si el cargo lo requiere)

	<b>PROCEDIMIENTO PARA VINCULACIÓN DE NUEVOS EMPLEADOS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-THM-01	<b>La Competencia S.A. Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 6 de 8

Una vez concluida la entrevista y obtenidos los datos requeridos, se indicará al entrevistado que en un tiempo no superior a 5 días, se le comunicará el resultado, en el caso de ser favorable.

- **Análisis de Entrevista Inicial**

El Gerente de Operaciones realizará el análisis de las evaluaciones y determinará los tres mejores perfiles. Enviará la terna, y el resultado junto con las respectivas “*Solicitud de Empleo*” R-THM-P01-03 al Responsable de Área que realizó el requerimiento de personal para coordinar la segunda entrevista.

El Asistente de Operaciones realizará las llamadas correspondientes para planificar las citas entre la terna de candidatos y el Responsable de Área.

- **Entrevista con Responsable de Área**

El Responsable de Área realizará una entrevista a cada uno de los tres postulantes evaluando el conocimiento técnico y particular de la función.

En esta entrevista se le informa al postulante de las actividades del puesto, el riesgo del puesto de trabajo, las condiciones que se requieren para el puesto, el uso de EPP del puesto, entre otros.

- **Selección del Candidato**

Entre el Gerente de Operaciones y el Responsable del Área, se decidirá al candidato seleccionado y se comunicará al Asistente de Operaciones para que comunique a la persona seleccionada de la pre-aceptación.

El Asistente de Operaciones deberá enviar a la persona seleccionada con el Médico Ocupacional de la empresa para una cita de evaluación.

#### 4. **Exámenes Médicos Pre-Occupacionales**

El Médico Ocupacional entrega firmada la “*Orden de Exámenes*” R-THM-P01-04 y envía al candidato con el Asistente de Operaciones.

El Asistente de Operaciones de acuerdo a la orden emitida por el Médico Ocupacional, deberá coordinar con el centro médico autorizado, la realización de los exámenes del candidato seleccionado.


El candidato seleccionado deberá realizarse los exámenes médicos pre-ocupacionales correspondientes al puesto, y/o los establecidos por el Médico Ocupacional, el costo de los exámenes están a cargo de la organización.

El Asistente de Operaciones receptorá los resultados de los exámenes médicos del candidato y enviará conjuntamente con la “*Orden de Exámenes*” R-THM-P01-04 al Médico Ocupacional quien firma la recepción.

El Médico Ocupacional revisará el resultado de los exámenes y emitirá un informe de IDONEO o NO IDONEO para el cargo, de acuerdo a su criterio médico, el cual será informado al Gerente de Operaciones.

En caso de ser favorable, el Gerente de Operaciones procederá con el “*Procedimiento para Contratación de Personal*” P-THM-02.

En caso de ser NO IDONEO, se inicia el proceso de exámenes médicos pre-ocupacionales con el segundo candidato.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA VINCULACIÓN DE NUEVOS EMPLEADOS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-THM-01	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 7 de 8

## 5. Contratación

El proceso de contratación se detalla en el *“Procedimiento para Contratación de Personal”* P-THM-02.

## 6. Inducción

Una vez que el nuevo empleado ha sido contratado, el Responsable de Área deberá coordinar y realizar el cronograma de inducción, el mismo que deberá constar de las siguientes fases:

- a. **Inducción General:** El Responsable de Área solicita al Gerente de Operaciones la inducción de aspectos generales de la empresa, valores organizacionales, políticas generales, organigrama, Reglamento Interno, Reglamento de Seguridad y Salud, horarios, instalaciones y demás criterios que abarcan conocimiento no técnico de la organización.
- b. **Inducción Específica:** El Responsable de Área asigna el espacio respectivo de trabajo, indicando las herramientas a utilizarse, las tareas a cumplir, los riesgos asociados, los compañeros del área, los productos a utilizar, los procedimientos específicos, registros y formatos a utilizar.

El Responsable de Área solicitará a los Responsables del Área específica la inducción respectiva según sea el caso.

Se realizará un acompañamiento de entre 2 a 7 días hábiles (o lo que se considere necesario de acuerdo al puesto) por un empleado de mayor antigüedad quien será delegado por el Responsable de Área.


Al concluir la inducción, el Gerente de Operaciones y el Responsable de Área, realizarán la evaluación de lo aprendido por el nuevo integrante para determinar temas a reforzar, así como grado de adaptación del mismo a la organización.

## 7. Necesidades de Capacitación

El Gerente de Operaciones en conjunto con el Responsable de Área correspondiente, realizarán el levantamiento de necesidades de capacitación que se requieran para el puesto y que el nuevo empleado requiera reforzar o no haya sido capacitado previamente, se deberán considerar los siguientes aspectos para la capacitación:

- a. **Entrevistas con Responsables de Área:** Esta entrevista tiene como objeto consultar con quienes supervisan y dirigen cada actividad, los objetivos de cada departamento y ver la brecha a superar para determinar los temas de capacitación requeridos.
- b. **Entrevistas con el Personal:** Esta entrevista tiene por objeto conversar con el beneficiario final de la capacitación, cuales considera que son las falencias en habilidades, competencias y aptitudes para el cumplimiento de sus actividades.
- c. **Análisis del Plan Estratégico de la Organización:** El análisis del plan estratégico de la empresa permite observar al responsable de cuáles son las falencias a cubrir por parte de la organización vía capacitación.

Una vez realizado el análisis de los tres criterios es indispensable que se realice el *“Programa Anual Para Capacitaciones de Personal”* R-THM-P01-05, donde se refuercen cada uno de los temas que se han considerado necesarios luego del levantamiento de necesidades.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA VINCULACIÓN DE NUEVOS EMPLEADOS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-THM-01	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 8 de 8

Este plan debe ser aprobado por Gerente General y por cada Responsable de Área.

Además se debe registrar la asistencia en el formato “*Registro de Capacitaciones Dictadas*” R-THM-P01-06.

A continuación en la figura 2 se puede visualizar de una forma global el desarrollo del procedimiento.

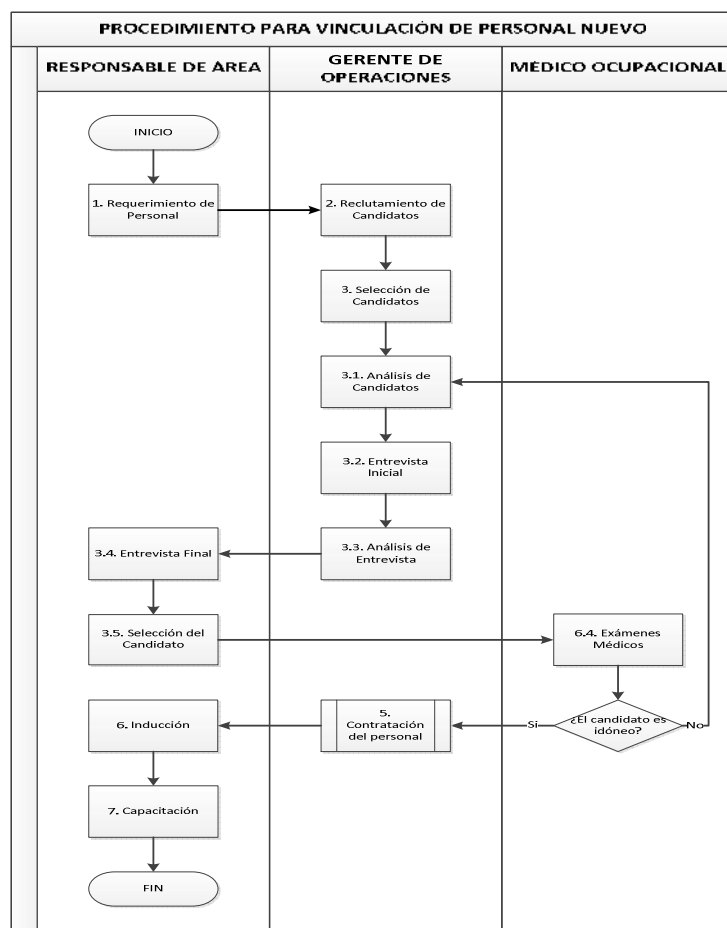



Figura 2. Diagrama de Flujo: Procedimiento para vinculación de nuevos empleados

## 7. ANEXOS

R-THM-P01-01 REQUISICIÓN DE PERSONAL  
R-THM-P01-02 CANDIDATOS PARA VACANTES  
R-THM-P01-03 SOLICITUD DE EMPLEO  
R-THM-P01-04 ORDEN DE EXÁMENES MÉDICOS  
R-THM-P01-05 PROGRAMA ANUAL PARA CAPACITACIONES DE PERSONAL  
R-THM-P01-06 REGISTRO DE CAPACITACIONES DICTADAS  
R-THM-P01-07 TEST DE APTITUD  
R-THM-P01-08 TEST BÁSICO DE INGLÉS

 R-THM-P01-01	<b>REQUISICIÓN DE PERSONAL</b> <b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Versión:</b> 1.0 <b>Fecha:</b> 29-Oct-2014 <b>Página:</b> 1 de 1

<b>SOLICITANTE:</b>		<b>FECHA DE SOLICITUD:</b>	
<b>CARGO:</b>		<b>ÁREA:</b>	

Causa de Solicitud			Justificación:
<b>A</b>	Nueva Creación	<input type="checkbox"/>	
<b>B</b>	Puesto Vacante	<input type="checkbox"/>	
<b>C</b>	Incapacidad	<input type="checkbox"/>	

<b>Cargo Requerido:</b>			
<b>Número de Vacantes:</b>			
<b>Tipo de Contrato:</b>	Temporal <input type="checkbox"/>	Tiempo Completo <input type="checkbox"/>	<b>Prioridad:</b> Inmediata <input type="checkbox"/> Media <input type="checkbox"/>

**NOTA:** Si el cargo es un nueva creación deberá gestionar la realización del profesiograma adicional a esta solicitud.

Características del Aspirante Requeridas								
Edad:	20 a 25	<input type="checkbox"/>	Sexo:	Masculino	<input type="checkbox"/>	Estado Civil:	Soltero	<input type="checkbox"/>
	26 a 35	<input type="checkbox"/>		Femenino	<input type="checkbox"/>		Casado	<input type="checkbox"/>
	35 a 45	<input type="checkbox"/>		Indistinto	<input type="checkbox"/>		Indistinto	<input type="checkbox"/>

Características del Cargo		
Supervisa Personal:	SI: <input type="checkbox"/> NO: <input type="checkbox"/>	Número de Personas a Supervisar:
Experiencia Requerida en años:		
Conocimiento u Habilidades		
Limitantes Especiales:		
Movilización o traslados:		

**Firma del Solicitante:** \_\_\_\_\_

**Fecha de Recepción:** \_\_\_\_\_

**Firma de Aprobación:** \_\_\_\_\_

 R-THM-P01-02	<b>CANDIDATOS PARA VACANTES</b>	<b>Versión: 1.0</b>
	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Fecha: 29-Oct-2014</b> <b>Página: 1 de 1</b>

No.	APELLIDOS	NOMBRES	CARGO AL QUE POSTULA	EVALUACIÓN APTITUD	EVALUACIÓN FINAL	Seleccionado	
						SI	NO
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							



 R-THM-P01-03	<b>SOLICITUD DE EMPLEO</b>		<b>Versión: 1.0</b>
	<b>La Competencia S.A.</b>		<b>Fecha: 29-Oct-2014</b>
	<b>Norma ISO 9001:2008</b>		<b>Página: 1 de 1</b>

<b>Cargo al que Postula:</b>		<b>Aspiración Salarial:</b>		<b>Fecha de Solicitud:</b>	
<b>Disponibilidad para viajar:</b>	SI ____ NO ____	<b>Trabaja Horas Extras:</b>	SI ____ NO ____	<b>Disponibilidad Inmediata:</b>	SI ____ NO ____
<b>Estudia Actualmente:</b>	SI ____ NO ____	<b>¿Qué estudia?</b>		<b>Horario:</b>	
<b>¿Por qué desea trabajar en LCSA?</b>					

DATOS PERSONALES					
<b>Apellidos:</b>			<b>Nombres:</b>		
<b>Género:</b>	F <input type="checkbox"/>	M <input type="checkbox"/>	<b>Edad:</b>		
<b>Datos de Ubicación:</b>	<b>Dirección:</b>			<b>Barrio:</b>	
	<b>Sector:</b>		<b>Celular:</b>		
<b>Datos de Contacto:</b>	<b>Convencional:</b>		<b>Celular:</b>		
<b>Lugar y Fecha de Nacimiento:</b>					
<b>Nacionalidad:</b>			<b>Estado Civil:</b>		
<b>Vive con:</b>	<b>Padres :</b>	<b>Familia:</b>	<b>Parientes:</b>	<b>Solo:</b>	<b>Otros:</b>
<b>Dependientes:</b>	<b>Conyuge:</b>	<b>Hijos:</b>	<b>Padres:</b>	<b>Ninguno:</b>	<b>Otros:</b>

DOCUMENTACIÓN			
<b>Número de Cédula de Identidad:</b>		<b>Número de Pasaporte:</b>	
<b>Carné CONADIS:</b>		<b>Licencia Tipo:</b>	


DATOS FAMILIARES			
<b>Pariente</b>	<b>Nombres Completos</b>	<b>Edad</b>	<b>Número de Contacto</b>
Padre			
Madre			
Otro			

SI TIENE PARIENTES TRABAJANDO EN LA EMPRESA POR FAVOR LLENAR			
<b>Nombre:</b>	<b>Parentezco</b>	<b>Cargo</b>	<b>Área</b>

EXPERIENCIA LABORAL			
<b>Empresa</b>	<b>Cargo</b>	<b>Contacto</b>	<b>Tiempo</b>

Fecha de Recepción: \_\_\_\_\_

Firma de Recepción: \_\_\_\_\_

 R-THM-P01-04	<b>ORDEN DE EXÁMENES MÉDICOS</b>		<b>Versión:</b> 1.0
	<b>La Competencia S.A.</b>		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
	<b>Norma ISO 9001:2008</b>		<b>Página:</b> 1 de 1

<b>Nombre y Apellido:</b>		<b>Fecha de pedido:</b>	
<b>Puesto de Trabajo:</b>		<b>Centro Médico:</b>	

Causa de Solicitud			Observaciones:
<b>A</b>	Pre- Ocupacional	<input type="checkbox"/>	
<b>B</b>	Ocupacional	<input type="checkbox"/>	
<b>C</b>	Especiales	<input type="checkbox"/>	
<b>C</b>	Retiro	<input type="checkbox"/>	

DATOS BÁSICOS									
Edad:	20 a 25	<input type="checkbox"/>	Edad:	36 a 40	<input type="checkbox"/>	Género:	Masculino	<input type="checkbox"/>	Alergías:
	26 a 35	<input type="checkbox"/>		> a 40	<input type="checkbox"/>		Femenino	<input type="checkbox"/>	

EXÁMENES MÉDICOS REQUERIDOS					
Generales		Observación	Mayores de 45		Observación
Biometría Hemática			Electrocardiograma		
Glucosa			Perfil Lipídico		
Química Sanguínea			PSA (varones)		
Coproparasitario					
Rx de Columna					
Audiometría					
Chequeo Visual					
Otros:					

**Firma de Médico Ocupacional:** \_\_\_\_\_

**Firma del Candidato:** \_\_\_\_\_

**Firma de Talento Humano:** \_\_\_\_\_

**Firma de Recepción de Exámenes  
por el Médico Ocupacional:** \_\_\_\_\_

**Fecha de Recepción:** \_\_\_\_\_



	<b>REGISTRO DE CAPACITACIONES DICTADAS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
R-THM-P01-06	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 1 de 1

<b>REGISTRO DE CAPACITACIONES DICTADAS</b>
--

<b>TEMA:</b>			
<b>Lugar:</b>		<b>Instructor:</b>	
<b>Fecha:</b>	dd-Mmm-aaaa	<b>Duración:</b>	00:00
<b>Hora:</b>	00:00	<b>Dirigido a:</b>	

**Asistentes:**

Nº	NOMBRE	ÁREA	CÉDULA	FIRMA
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				

\_\_\_\_\_  
**Nombre y Apellido**  
 INSTRUCTOR

	<b>TEST DE APTITUD</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
R-THM-P01-07	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 1 de 7

<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>		<b>NOTA</b>
<b>LUGAR Y FECHA:</b>		
<b>CARGO SOLICITADO:</b>		

Encierre en un círculo el literal de la respuesta correcta:

<b>HABILIDAD NUMÉRICA</b>
---------------------------

- 1) Si al doble de un número le resto el propio número, se obtiene 18. Hallar el número.
  - a) 18
  - b) 36
  - c) 24
  - d) 12
  
- 2) Un alambre de 36m se ha dividido en dos partes, de manera que una de ellas es el doble de la otra. Calcular la longitud de la parte menor.
  - a) 6
  - b) 9
  - c) 12
  - d) 18
  
- 3) Calcular el 10% del 50% de 80.
  - a) 1
  - b) 2
  - c) 3
  - d) 4
  
- 4) Cuando el Sr. Cárdenas fue al supermercado había 5 paquetes de salchichas, uno de ellos tenía 12 salchichas y el resto de paquetes tenía 8 salchichas cada uno. El Sr. Cárdenas compró todos los paquetes. ¿Cuántas salchichas había en el supermercado?
  - a) 32
  - b) 36
  - c) 44
  - d) 48
  
- 5) Un vendedor paga cada mes por impuestos 1200 usd más el 20% de lo que vende. Cuánto vendió si por impuestos pagó en total 2500 usd.
  - a) 2400
  - b) 6500
  - c) 3600
  - d) 1440

	<b>TEST DE APTITUD</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
R-THM-P01-07	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 2 de 7

- 6) Una cantidad de dinero se divide entre cuatro personas. A la primera se le da  $\frac{1}{3}$ , a la segunda  $\frac{1}{3}$ , a la tercera  $\frac{1}{4}$  y a la cuarta 2000 dólares. ¿Cuántos dólares recibe la primera persona?
- a) 2000
  - b) 2500
  - c) 8000
  - d) 5000

### RAZONAMIENTO LÓGICO

- 7) ¿Cuál es la negación de: "Todos los profesores no son responsables" ?
- a) Algunos profesores son irresponsables.
  - b) Ningún profesor es irresponsable.
  - c) Todos los profesores son irresponsables.
  - d) Todos los profesores son responsables.
- 8) Si se sabe que: Todos los tiburones son depredadores y ningún delfín es depredador. ¿Qué se concluye?
- a) Ningún delfín es tiburón
  - b) Ningún depredador es tiburón
  - c) Ningún tiburón es delfín
  - d) A Y C
- 9) Se sabe que: Ningún niño es obediente y algunos niños son precoces. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones se concluye necesariamente?
- a) Algunos precoces no son obedientes
  - b) Algunos obedientes no son precoces
  - c) Ningún precoz es obediente
  - d) Algunos obedientes son precoces
  - e) Algunos precoces son obedientes
- 10) Si se sabe que: Algunos mamíferos son acuáticos y algunos animales acuáticos son carnívoros. ¿Cuál de las siguientes afirmaciones se concluye necesariamente?
- a) Algunos mamíferos son carnívoros
  - b) Algunos carnívoros son mamíferos
  - c) Algunos animales acuáticos no son mamíferos
  - d) Ninguna es correcta

### SERIES

- 11) Hallar las letras que siguen: BCH, EFH, HIH, .....
- a) LEH
  - b) KKH
  - c) LKH
  - d) KLH

	<b>TEST DE APTITUD</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
R-THM-P01-07	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 3 de 7

12) ¿Qué letra continúa? C; A; D; B; E; C; .....

- a) E
- b) G
- c) F
- d) H

13) Hallar la letra que continúa: L; D; Ñ; F; P; G; .....

- a) F
- b) T
- c) Q
- d) C

#### ANALOGÍAS

14) COBRE: ALAMBRE

- a) lana:chalina
- b) caucho:neumático
- c) tela:pantalón
- d) acero:cuchillo

15) QUERER: AMAR

- a) cisma:reparación
- b) destruir:aniquilar
- c) tibio:fresco
- d) huracán:aura

16) TIJERA ES A CORTAR

- a) melón es a endulzar
- b) correa es a apretar
- c) linterna es a iluminar
- d) feo es a asustar

#### COMPLETAR ORACIONES

17) Si arde un ..... en un cuarto cerrado, se producen gases ..... que pueden causar la muerte.

- a) carbón – especiales
- b) veneno – venenosos
- c) combustible – letales
- d) televisor – televisivos

	<b>TEST DE APTITUD</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
R-THM-P01-07	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 4 de 7

- 18) La influencia de la palabra , la ..... que causa su poder persuasivo, depende de su claridad y .....
- a) reacción-elocuencia
  - b) impresión-precisión
  - c) exaltación-lenguaje
  - d) emoción-léxico
- 19) Los accidentes de tránsito, muchas veces, se deben a la ..... de los choferes y otras a su falta de .....
- a) fuerza-vigor
  - b) atención-visión
  - c) desidia-pericia
  - d) inquietud-pulcritud
- 20) El ritmo de estudio debe ser ..... y no solo antes del .....
- a) inconcuso-parcial
  - b) organizado-rol
  - c) realista-sueño
  - d) sistemático-examen

<b>SINÓNIMOS</b>
------------------

21) OBSTRUIR

- a) considerar
- b) exagerar
- c) relatar
- d) esconder

22) USUFRUCTO

- a) quitar
- b) provecho
- c) adquirir
- d) tortuoso

23) OBVIO

- a) obstruir
- b) evidente
- c) entrada
- d) objetivo



	<b>TEST DE APTITUD</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
R-THM-P01-07	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 5 de 7

<b>ANTÓNIMOS</b>
------------------

24) ULTERIOR

- a) futuro
- b) anterior
- c) presente
- d) reciente

25) PERPLEJIDAD

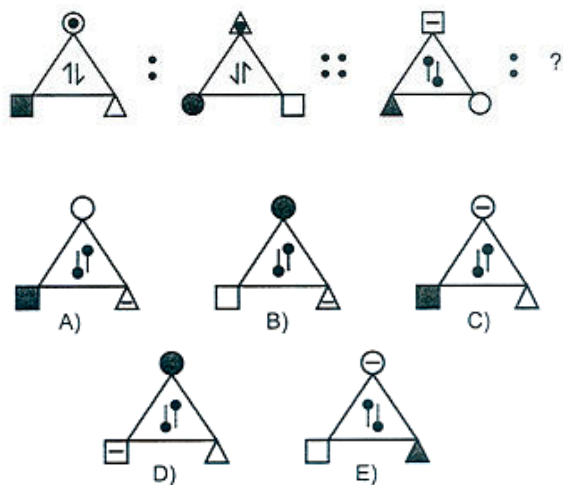
- a) atónito
- b) decisión
- c) inseguridad
- d) indesición

26) CONFINAR

- a) vincular
- b) autorizar
- c) extraer
- d) liberar

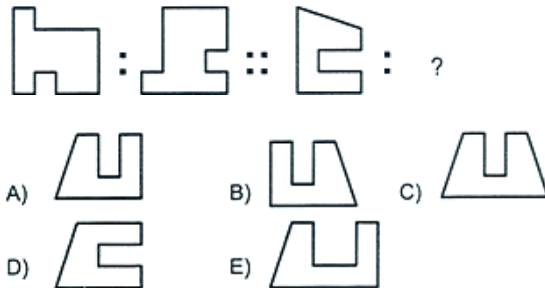
<b>VISUALIZACIÓN DE FIGURAS</b>
---------------------------------

27)

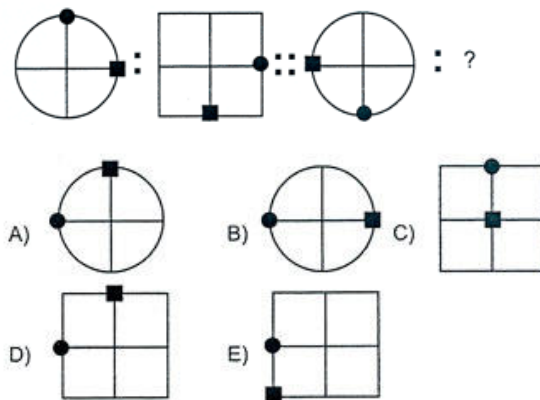


	<b>TEST DE APTITUD</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
R-THM-P01-07	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 6 de 7

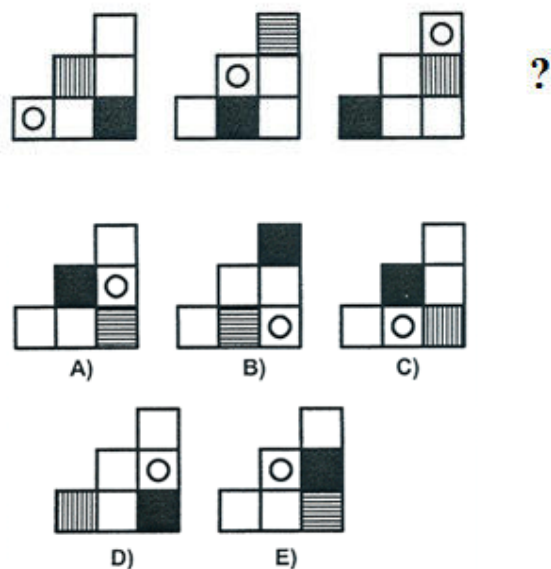
28)



29)



30)



	<b>TEST DE APTITUD</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
R-THM-P01-07	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 7 de 7

## RESPUESTAS

Pregunta	Respuesta
1	a
2	c
3	d
4	c
5	b
6	c
7	d
8	d
9	a
10	d
11	d
12	c
13	c
14	d
15	b
16	c
17	c
18	a
19	c
20	d
21	d
22	b
23	b
24	b
25	b
26	d
27	c
28	a
29	d
30	a

	<b>TEST BÁSICO DE INGLÉS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
R-THM-P01-08	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 1 de 4

<b>APELLIDOS Y NOMBRES:</b>		<b>NOTA</b>
<b>LUGAR Y FECHA:</b>		
<b>CARGO SOLICITADO:</b>		

<b>WRITE ABOUT YOURSELF</b>
-----------------------------

- 1)
- My first name is: .....
- My last name is: .....
- Please call me: .....
- I was born in: .....

<b>CHOOSE THE CORRECT OPTION TO COMPLETE EACH SENTENCE</b>
--

- 2) \_\_\_\_\_ names are Ollie and Josh.
- a) Their      b) You're      c) They're
- 3) He \_\_\_\_\_ from Brazil.
- a) aren't      b) isn't      c) are
- 4) \_\_\_\_\_ last name is Lewis.
- a) He's      b) She's      c) His

<b>LOOK AT EACH ONE OF THE PICTURES. CHOOSE THE CORRECT OPTION IN ORDER TO FORM THE CORRECT QUESTIONS AND ANSWERS</b>
---

- 5) What are they \_\_\_\_\_?
- They are \_\_\_\_\_ TV.
- a) do/watch
- b) doing/watching
- c) doing/eating



- 6) What is he \_\_\_\_\_?
- He is \_\_\_\_\_.
- a) doing/sleeping
- b) doing/studying
- c) sleeping/sleep







	<b>TEST BÁSICO DE INGLÉS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
R-THM-P01-08	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 4 de 4

## RESPUESTAS

Pregunta	Respuesta
1	-
2	a
3	b
4	c
5	b
6	a
7	c
8	b
9	b
10	c



## PROCEDIMIENTO PARA CONTRATACIÓN DE PERSONAL


Versión: 1.0

<b>Tipo de documento:</b>	CONTROLADO	✓	NO CONTROLADO	
---------------------------	------------	---	---------------	--

<b>Elaborado por:</b> Paola Araujo ASISTENTE DE OPERACIONES	<b>Revisado por:</b> Luis Guevara GERENTE DE OPERACIONES	<b>Aprobado por:</b> Jaime Cadena DIRECTOR DE TESIS
<b>Fecha:</b> 16-Sep-2014	<b>Fecha:</b> 25-Sep-2014	<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>


CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha	Descripción del Cambio	Aprueba
1.0	29-Oct-2014	Aprobación de la primera versión del documento.	Gerente General



	<b>PROCEDIMIENTO PARA CONTRATACIÓN DE PERSONAL</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-THM-02	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 2 de 7

## CONTENIDO

<b>1. PROPÓSITO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS .....</b>	<b>3</b>
<b>4. RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>3</b>
<b>5. POLÍTICAS .....</b>	<b>4</b>
<b>6. DESARROLLO .....</b>	<b>4</b>
<b>7. ANEXOS .....</b>	<b>7</b>

	<b>PROCEDIMIENTO PARA CONTRATACIÓN DE PERSONAL</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-THM-02	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 3 de 7

## 1. PROPÓSITO

Garantizar la gestión estandarizada para la vinculación y desvinculación de personal.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica tanto para el personal que ha sido seleccionado y va a iniciar sus relaciones laborales en la empresa LA COMPETENCIA S.A., como para el personal que finaliza las mismas.

## 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**Acta de Finiquito:** Documento en el cual se da por terminado y liquidado las relaciones laborales entre el empleador y el trabajador.

**Contratación:** Realización de un contrato a una persona en la que se llega a un acuerdo para recibir un servicio a cambio de dinero u otra compensación.

**Empleado(a):** Persona que desempeña un cargo o un trabajo y que a cambio de ello recibe un sueldo.

**IESS:** Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social.

**Implementos:** Herramientas y utensilios necesarios para realizar un trabajo.

**Liquidación:** Pago completo de una deuda o de una cuenta.

**MRL:** Ministerio de Relaciones Laborales.


**Reloj de Asistencia:** Equipo electrónico en el cual se registra la asistencia de los empleados.

**Sistema Lince:** Sistema de Control de Asistencia de Personal.

**SSO:** Seguridad y Salud Ocupacional

## 4. RESPONSABILIDADES

- **Responsable de Nómina :** Tiene las responsabilidades siguientes:
  - Cumplimiento de este procedimiento.
  - Registrar, verificar y archivar la documentación recibida.
  - Realizar el contrato de trabajo, aviso de entrada y salida en el IESS.
  - Registrar la información de los contratos en el MRL.
  - Registrar la información de los implementos entregados o devueltos en el Sistema de Nómina.
  - Registrar la información en el Sistema Lince y enrolar al nuevo personal en el Reloj de Control de Asistencia.
  - Entregar el contrato de trabajo, el Reglamento Interno y la credencial correspondiente.
- **Personal Nuevo:** Tiene la obligación de entregar al Responsable de Nómina toda la documentación solicitada, realizarse los exámenes médicos correspondientes, y realizar el

	<b>PROCEDIMIENTO PARA CONTRATACIÓN DE PERSONAL</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-THM-02	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 4 de 7

trabajo para el cual ha sido contratado de una manera eficaz y eficiente durante su permanencia en la empresa.

- **Responsable de Área:** Tiene la obligación de solicitar implementos al área de Sistemas si es necesario. Además es responsable de la entrega de los implementos al nuevo empleado.
- **Responsable de Infraestructura:** Es responsable de entregar los implementos solicitados por el Responsable de Área.

## 5. POLÍTICAS

- a) El ingreso de personal se realizará hasta el día 27 de cada mes.
- b) Todo el personal que labora en la empresa La Competencia S.A. debe acogerse tanto al “Reglamento Interno de Trabajo de La Competencia S.A.” como al “Reglamento de Seguridad y Salud Ocupacional” que se encuentren vigente.
- c) Todo el personal que labore en la empresa La Competencia S.A. debe registrar su asistencia en los lugares establecidos, a excepción del GERENTE GENERAL.

## 6. DESARROLLO

El procedimiento para contratación de personal se desarrolla de acuerdo al flujo de trabajo que se muestra en la figura 1.

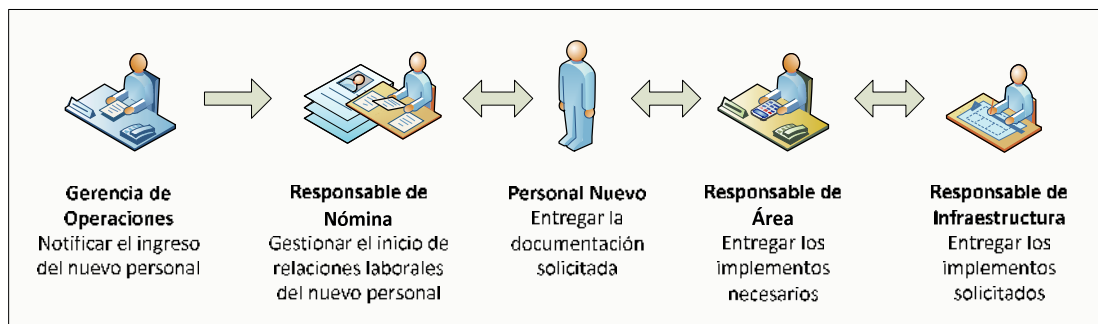



Figura 1. Flujo de trabajo: Procedimiento para contratación de personal

Los pasos a seguirse en este procedimiento se detallan a continuación:

1. La Gerencia de Operaciones notifica mediante un correo electrónico al Responsable de Nómina, la fecha de ingreso del nuevo empleado, el cargo que ocupará, el departamento o área en la cual laborará y la remuneración que percibirá mensualmente.
2. El Responsable de Nómina solicita vía correo electrónico al nuevo empleado la información que debe proporcionar y la documentación que tiene que presentar el día de su ingreso.

La información que debe proporcionarse mediante correo electrónico o vía telefónica (en el caso de no poseer cuenta de correo electrónico), es la siguiente:

	<b>PROCEDIMIENTO PARA CONTRATACIÓN DE PERSONAL</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-THM-02	<b>La Competencia S.A. Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 5 de 7


- Nombres y apellidos completos.
- Número de Cédula de Ciudadanía.
- Dirección. (Calle principal, número e intersección del domicilio)
- Número de celular indicando a qué operadora pertenece
- Número de teléfono convencional.
- Número de Cta. bancaria en PRODUBANCO
- Nombre completo de un familiar
  - \* Dirección del familiar.
  - \* Parentesco.
  - \* Número de celular indicando a qué operadora pertenece
  - \* Número de teléfono convencional.

La documentación que debe presentar el día de ingreso es la siguiente:

- Hoja de Vida
- Cédula de ciudadanía (Original y Copia a color)
- Certificado de votación actualizado (Original y Copia a color)
- Carné del Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (si lo hubiere)
- Títulos y certificados obtenidos en su formación profesional (Original y Copia)
- Certificados de trabajo.
- Certificados de honorabilidad (actualizados)
- Certificado de Tipo de Sangre.
- Partida de Matrimonio original (si lo hubiere)
- Partida de nacimiento de hijos original (si hubiere)
- Copia de libreta de ahorros en PRODUBANCO

Una vez recibido el correo electrónico con la información solicitada, el Responsable de Nómina envía esta información mediante un correo electrónico al Responsable de Área.

3. En el caso de presentarse la necesidad de implementos que sean proporcionados por el Área de Sistemas, el Responsable de Área realiza la *"Solicitud de Requerimientos a Sistemas para Nuevo Personal"* R-THM-P02-01 y la entrega a la Coordinador de Sistemas, la misma que deberá entregar lo requerido hasta cinco días después de la fecha de la solicitud.
4. El nuevo empleado presenta al Responsable de Nómina la documentación solicitada el día de su ingreso.
5. El Responsable de Nómina recibe toda la documentación solicitada y notifica vía correo electrónico a la Gerencia de Operaciones la recepción de los documentos.
6. El Responsable de Nómina archiva la documentación recibida, realiza la carpeta de personal con el nombre del empleado y a su vez registra esta información en el Sistema de Nómina, generando el código de identificación.
7. El Responsable de Nómina ingresa la información del nuevo personal en el Sistema Lince, en el cual se registra con el código de identificación que fue generado por el sistema de nómina.
8. El Responsable de Nómina enrola al nuevo empleado en el Reloj de Control de Asistencia el día de su ingreso con el código de identificación definido anteriormente. A su vez el Responsable de Nómina indica al nuevo empleado el lugar al cual tiene que acercarse para tomarse la fotografía para la credencial, la misma que deberá entregarse en un plazo no mayor a 48 horas a partir del día de su ingreso.


	<b>PROCEDIMIENTO PARA CONTRATACIÓN DE PERSONAL</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-THM-02	<b>La Competencia S.A. Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 6 de 7

9. El Responsable de Nómina realiza el “*Aviso de Entrada*” en el Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social (IESS).
10. El Responsable de Nómina realiza el “*Contrato de Trabajo*” correspondiente de acuerdo a la normativa legal vigente.
11. El Responsable de Nómina registra el “*Contrato de Trabajo*” realizado en el Ministerio de Relaciones Laborales (MRL). Una vez que el Ministerio de Relaciones Laborales notifica vía correo electrónico la fecha y hora en la que se legalizará el contrato, se procede a registrar las firmas del empleado y del empleador en tres copias del mismo. Con el turno generado se envía a legalizar el contrato.

Luego de legalizado el contrato el Responsable de Nómina notifica mediante un correo electrónico al Responsable de Área correspondiente la finalización de esta actividad, una copia debe ser archivada en la carpeta de personal y otra copia debe entregarse al empleado recolectando una firma de recepción en el “*Registro de Recepción del Contrato de Trabajo*” R-THM-P02-04.

12. El Responsable de Nómina entrega el “*Reglamento Interno*” de la empresa al nuevo personal y recolecta una firma de aceptación en el “*Registro de Recepción del Reglamento Interno*” R-THM-P02-05 luego de ocho días de haberse entregado. Además entrega los suministros necesarios de acuerdo al puesto de trabajo para lo cual utiliza el “*Registro Entrega - Recepción de Suministros*” R-THM-P02-03.
13. En el caso de que el Nuevo Empleado no tenga una cuenta en el banco autorizado, el Responsable de Nómina entrega una carta en la cual se indique que la empresa autoriza abrir una cuenta de ahorros a nombre del nuevo empleado para acreditar los valores correspondientes a su remuneración mensual; una vez que el nuevo empleado tenga la libreta de ahorros se archivará en la carpeta de personal una copia de esta conjuntamente con la carta que se envió anteriormente.
14. El Responsable del Área correspondiente o los Jefes de Departamento si se los ha solicitado en el caso del Área Técnica, gestionan internamente la asignación de los implementos necesarios, los entrega al nuevo empleado, y además proporciona al Responsable de Nómina el registro de “*Entrega-Recepción de Implementos*” R-THM-P02-02 el cual contiene un detalle de los implementos entregados.
15. Si es el caso el Responsable de Infraestructura entrega al Nuevo Empleado los requerimientos solicitados a través de la “*Solicitud de Requerimientos a Sistemas para Nuevo Personal*” R-THM-P02-01, y entrega al Responsable de Nómina el registro de “*Entrega-Recepción de Implementos*” R-THM-P02-02 el cual debe estar con las firmas correspondientes.
16. El Responsable de Nómina registra en el Sistema de Nómina, la información de los implementos entregados al nuevo empleado.
17. El nuevo empleado que se vincula a laborar en la empresa, realiza su trabajo de una manera eficaz y eficiente durante su permanencia en la misma.

A continuación en la figura 2 se puede visualizar de una forma global el desarrollo del procedimiento.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA CONTRATACIÓN DE PERSONAL</b>	<b>Versión: 1.0</b>
		<b>Fecha: 29-Oct-2014</b>
<b>P-THM-02</b>	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página: 7 de 7</b>

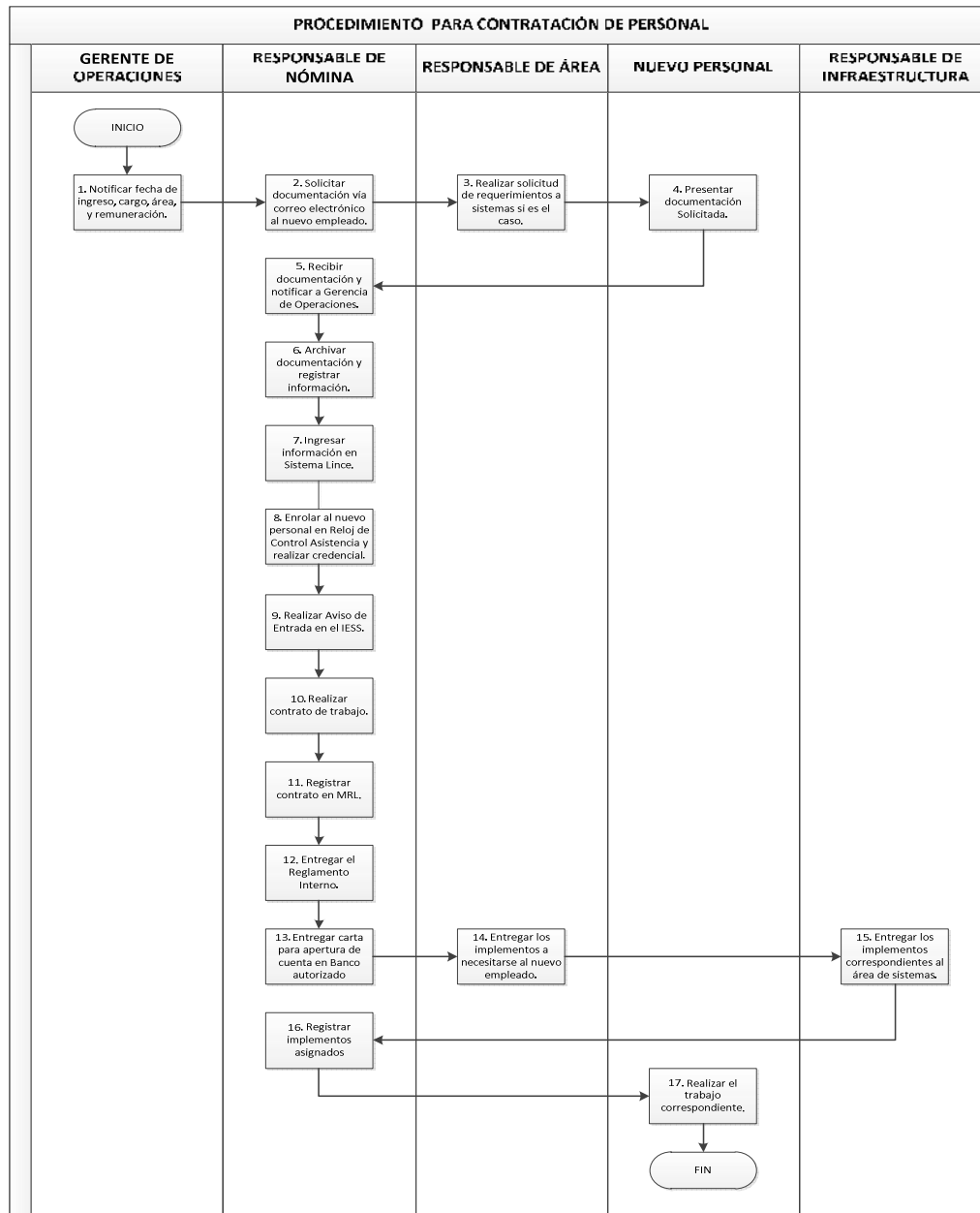



Figura 2. Diagrama de Flujo: Procedimiento para contratación de personal

## 7. ANEXOS

R-THM-P02-01 SOLICITUD DE REQUERIMIENTOS A SISTEMAS PARA NUEVO PERSONAL  
R-THM-P02-02 ENTREGA - RECEPCIÓN DE IMPLEMENTOS  
R-THM-P02-03 ENTREGA - RECEPCIÓN DE SUMINISTROS  
R-THM-P02-04 REGISTRO DE RECEPCIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO  
R-THM-P02-05 REGISTRO DE RECEPCIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO

	<b>SOLICITUD DE REQUERIMIENTOS A SISTEMAS PARA NUEVO PERSONAL</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
R-THM-P02-01	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 1 de 2

## LISTADO DE REQUERIMIENTOS


<b>Solicitado por:</b>	
<b>Área:</b>	<b>Fecha:</b>

## INFORMACIÓN DE LA NUEVA PERSONA

<b>Nombres del empleado:</b>	
<b>Cargo:</b>	<b>Reporta a:</b>
<b>Área:</b>	<b>Celular:</b>
<b>Relación laboral:</b>	<b>Cédula:</b>
<b>Ciudad de trabajo:</b>	<b>Empresa:</b>
<b>Fecha de caducidad de las cuentas a crearse:</b>	<b>Código del empleado:</b>
<b>Teléfono de contacto profesional/empresarial:</b>	<b>Extensión:</b>

## REQUERIMIENTOS

Computador de Escritorio	<input type="checkbox"/>
Computador Portátil	<input type="checkbox"/>
Correo Electrónico Interno	<input type="checkbox"/>
Correo Electrónico Externo	<input type="checkbox"/>
Acceso a Internet	<input type="checkbox"/>
Acceso a Impresión	<input type="checkbox"/>
Usuario en Sistema TigerPaw	<input type="checkbox"/>
Teléfono Fijo	<input type="checkbox"/>
Softphone	<input type="checkbox"/>
Salida telefónica local	<input type="checkbox"/>
Salida telefónica nacional	<input type="checkbox"/>
Salida telefónica celular	<input type="checkbox"/>

	<b>SOLICITUD DE REQUERIMIENTOS A SISTEMAS PARA NUEVO PERSONAL</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
R-THM-P02-01	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 2 de 2

Salida telefónica internacional

☐

**CARACTERÍSTICAS DEL COMPUTADOR SOLICITADO:**

Genérico

☐

Personalizado

☐

En el caso de ser personalizado ingresar la siguiente información:

**Procesador:** Frecuencia de operación y cantidad de procesadores/núcleos  
**Memoria RAM:** Tamaño de memoria en GB  
**Disco Duro:** Tamaño de almacenamiento en GB  
**Tarjeta de video:** independiente/integrada  
**Batería:** Cantidad de celdas (6,9,12)  
**Teclado preferido:** Español/Inglés  
**Pantalla:** Tamaño en pulgadas diagonales  
**Cámara web:** SI/NO  
**Interfaces y componentes adicionales:**

**DETALLES ADICIONALES Y OTROS REQUERIMIENTOS:**

(Acceso a páginas web específicas, privilegios de administración del computador, alias de correo electrónico, grupos de distribución de correo electrónico, requerimientos adicionales).



	<b>ENTREGA-RECEPCIÓN DE IMPLEMENTOS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
R-THM-P02-02	<b>La Competencia S.A. Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 1 de 1

<b>ENTREGA-RECEPCIÓN</b>
--------------------------

<b>Recibido por:</b>		<b>Fecha:</b>	
<b>Cargo:</b>		<b>Área:</b>	

IMPLEMENTO	DESCRIPCIÓN	MARCA	MODELO	ESTADO	CANTIDAD

Entregado por:

Recibido por:

Nombre:

Cargo:

	<b>ENTREGA-RECEPCIÓN DE SUMINISTROS DE OFICINA</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
R-THM-P02-03	<b>La Competencia S.A. Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 1 de 1

## ENTREGA – RECEPCIÓN

<b>Entregado por:</b>		<b>Fecha:</b>	
<b>Cargo:</b>		<b>Área:</b>	
<b>Observaciones:</b>			

### NO CONSUMIBLES

Grapadora  
 Perforadora  
 Porta clips  
 Saca grapas  
 Dispensador de cinta adhesiva  
 Papelera  
 Sellos

☐  
☐  
☐  
☐  
☐  
☐  
☐

### ESTADO

---

---

---

---

---

---

---

### CONSUMIBLES

Cuaderno  
 Esferos  
 Lápiz  
 Borrador  
 Resaltador  
 Corrector

☐  
☐  
☐  
☐  
☐  
☐


---

---

---

---

---

---

---

<b>Recibido por:</b>		<b>Fecha:</b>	
<b>Cargo:</b>		<b>Área:</b>	
<b>Observaciones:</b>			

Entregado por:

Recibido por:

Cl: \_\_\_\_\_

Cl: \_\_\_\_\_

	<b>REGISTRO DE RECEPCIÓN DEL CONTRATO DE TRABAJO</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
R-THM-P02-04	<b>La Competencia S.A. Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 1 de 1


Quito, .....

### RECEPCIÓN CONTRATO DE TRABAJO

Yo, ..... con cédula de ciudadanía No. ....; mediante este documento de constancia que he recibido una copia del Contrato de Trabajo que está en conformidad con lo acordado con el empleador y la respectiva legalización en el Ministerio de Relaciones Laborales.

Nombre del empleado:

\_\_\_\_\_  
C.I.:

	<b>REGISTRO DE RECEPCIÓN DEL REGLAMENTO INTERNO</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
R-THM-P02-05	<b>La Competencia S.A. Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 1 de 1

Quito, .....

### RECEPCIÓN REGLAMENTO INTERNO

Yo,..... con cédula de ciudadanía No. .... ; mediante este documento dejo constancia que he recibido una copia del Reglamento Interno de la Empresa “La Competencia S.A.”; a su vez declaro estar de acuerdo con lo señalado en los artículos, razón por la cual acataré y daré fiel cumplimiento.

Nombre del empleado:

\_\_\_\_\_  
C.I.:




## PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO Y CONTROL DE ACTIVOS FIJOS

**Versión: 1.0**

<b>Tipo de documento:</b>	CONTROLADO	✓	NO CONTROLADO	
---------------------------	------------	---	---------------	--


<b>Elaborado por:</b> Paola Araujo ASISTENTE DE OPERACIONES	<b>Elaborado por:</b> Gissela Chalán ASISTENTE DE CONTABILIDAD	<b>Revisado por:</b> Aracely Zambrano CONTADORA GENERAL	<b>Aprobado por:</b> Jaime Cadena DIRECTOR DE TESIS
<b>Fecha:</b> 23-May-2014	<b>Fecha:</b> 23-May-2014	<b>Fecha:</b> 21-Oct-2014	<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha	Descripción del Cambio	Aprueba
1.0	31-Oct-2014	Aprobación de la primera versión del documento.	Gerente General

	<b>PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO Y CONTROL DE ACTIVOS FIJOS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 31-Oct-2014
P-FIN-01	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 2 de 6

## CONTENIDO

<b>1. PROPÓSITO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS .....</b>	<b>3</b>
<b>4. RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>3</b>
<b>5. POLÍTICAS .....</b>	<b>3</b>
<b>6. DESARROLLO .....</b>	<b>4</b>
<b>7. ANEXOS .....</b>	<b>6</b>

	<b>PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO Y CONTROL DE ACTIVOS FIJOS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 31-Oct-2014
P-FIN-01	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 3 de 6

## 1. PROPÓSITO

Definir los lineamientos de registro y control de los activos fijos.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplica para todo bien propiedad de La Competencia S.A. que se ha dispuesto formar parte del activo fijo.

## 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**Activo Fijo:** Bien de la empresa que se utiliza de manera continua en el curso normal de sus operaciones, el cual no está destinado para ser comercializado e incluye una determinada codificación para su control y seguimiento.

**Acta de Entrega – Recepción:** Documento que indica el estado, la cantidad y la descripción de elementos que se entrega y recibe. A través de este documento el usuario asume plena responsabilidad sobre lo recibido.

**Comprador:** Quien ejecuta la compra del producto.

**Proveedor:** Entidad o persona de naturaleza diversa que comercializa bienes o servicios requeridos por la organización.


**Usuario Interno:** Miembros de una organización que interactúa y requiere de ciertos elementos propios de una empresa para la ejecución de sus actividades.

## 4. RESPONSABILIDADES

- **Responsable de Activos Fijos:** Tiene a su cargo el manejo y cumplimiento de este procedimiento, ya que tiene la tarea de codificar, activar, actualizar el bien tanto físicamente como a nivel del sistema contable, al igual que la entrega del Bien adquirido al Usuario y/o Jefe de Área. El Responsable de Activos fijos es la persona encargada del control administrativo de los activos fijos de la empresa.
- **Responsable de Ensamblaje:** Será asignado según la naturaleza del activo fijo el cual es especialista y/o técnico. (ej: Jefe de Infraestructura, etc.), es el encargado del ensamblaje de las piezas, partes o componentes que constituyen el activo fijo final.
- **Usuario Interno:** Es responsable de conservar el activo fijo que sea asignado a su cargo.

## 5. POLÍTICAS

- a) Para que un bien sea considerado como Activo Fijo tiene que cumplir con al menos 2 de las siguientes características:
  - Vida útil superior a tres años
  - Valor Adquisitivo mayor a \$ 500.00 (Quinientos Dólares Americanos); y,
  - Ocupar un espacio físico considerable.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO Y CONTROL DE ACTIVOS FIJOS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 31-Oct-2014
P-FIN-01	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 4 de 6

- b) Todo activo fijo que ingrese a la Competencia S.A. debe ser debidamente identificado para lo cual se debe crear el código correspondiente.
- c) El etiquetado del código del Activo Fijo debe ser de fácil localización y no tiene que ocasionar deterioro al bien.
- d) Todo bien será entregado mediante “Acta de Entrega-Recepción-Novedades” R-FIN-P01-02 incluyendo de manera obligatoria tanto en este registro como en el bien, el código de Activo Fijo correspondiente
- e) Toda novedad relacionada con los Activos Fijos (cambio de usuario, ubicación, deterioro o mejora), debe ser informado mediante el “Acta de Entrega-Recepción-Novedades” R-FIN-P01-02 al Responsable de la administración de los mismos.

## 6. DESARROLLO

El procedimiento para registro y control de activos fijos se desarrolla de acuerdo al flujo de trabajo que se muestra en la figura 1.

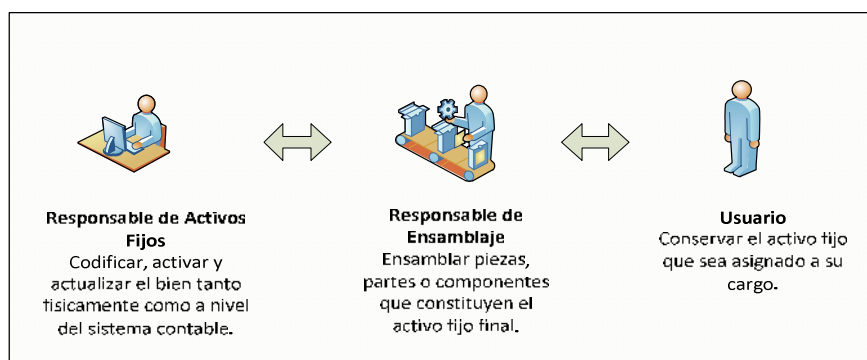



Figura 1. Flujo de trabajo: Procedimiento para registro y control de activos fijos

Los pasos a seguirse en este procedimiento se detallan a continuación:

- Una vez que se ha adquirido y se encuentra físicamente el activo fijo en Contabilidad, el Responsable de Activos Fijos, procede a la comparación física del bien con la “Factura” entregada por el Proveedor del mismo.
- El Responsable de Activos Fijos debe identificar en la “Factura” si la adquisición se trata de componentes, piezas o partes que requieren ser ensambladas. De no ser así, continuar con el paso 5.
- En caso de tratarse de componentes, piezas y partes a ensamblarse internamente, el Responsable de Activos Fijos, entregará al Responsable de Ensamblaje para que realice el proceso pertinente para la conformación del activo.
- El Responsable de Ensamblaje se encargará de detallar las características (modelo, serie, color, marca entre otras) de cada una de las partes que conforman el bien final en el “Registro de Ensamblaje de Activos Fijos” R-FIN-P01-01. Una vez ensamblado el activo




	<b>PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO Y CONTROL DE ACTIVOS FIJOS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 31-Oct-2014
P-FIN-01	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 5 de 6

será entregado a la Bodega de Adquisiciones, y, el “*Registro de Ensamblaje de Activos Fijos*” R-FIN-P01-01 será entregado al Responsable de Activos Fijos.

5. El Responsable de los Activos fijos procederá a la asignación e impresión del código del bien en proceso de activación.
6. El Responsable de Activos Fijos procede a etiquetar los bienes adquiridos como Activos Fijos empresariales.
7. Una vez codificados los Activos Fijos, el Responsable de los mismos, los entrega mediante un “*Acta de Entrega-Recepción-Novedades*” R-FIN-P01-02 al Usuario, este registro debe contar con dos copias firmadas, que serán entregadas una para descargo del Responsable de Activos Fijos y la segunda para el Usuario.
8. Cualquier modificación que se realice durante el período de asignación de un bien como activo fijo, y que implique la actualización de componentes físicos, aviso de daño irreparable y reemplazos por garantía del Activo Fijo deberá ser notificada por el usuario mediante un “*Acta de Entrega-Recepción-Novedades*” R-FIN-P01-02 al Responsable de Activos Fijos, esté registro también lo utilizará el Usuario para notificar al Responsable de Activos fijos cuando exista; traslado, cambio de usuario, devoluciones, deterioros entre otros.

Finalmente, en la figura 2 se puede visualizar de una forma global el desarrollo del procedimiento o instructivo.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA REGISTRO Y CONTROL DE ACTIVOS FIJOS</b>	Versión: 1.0
		Fecha: 31-Oct-2014
P-FIN-01	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	Página: 6 de 6

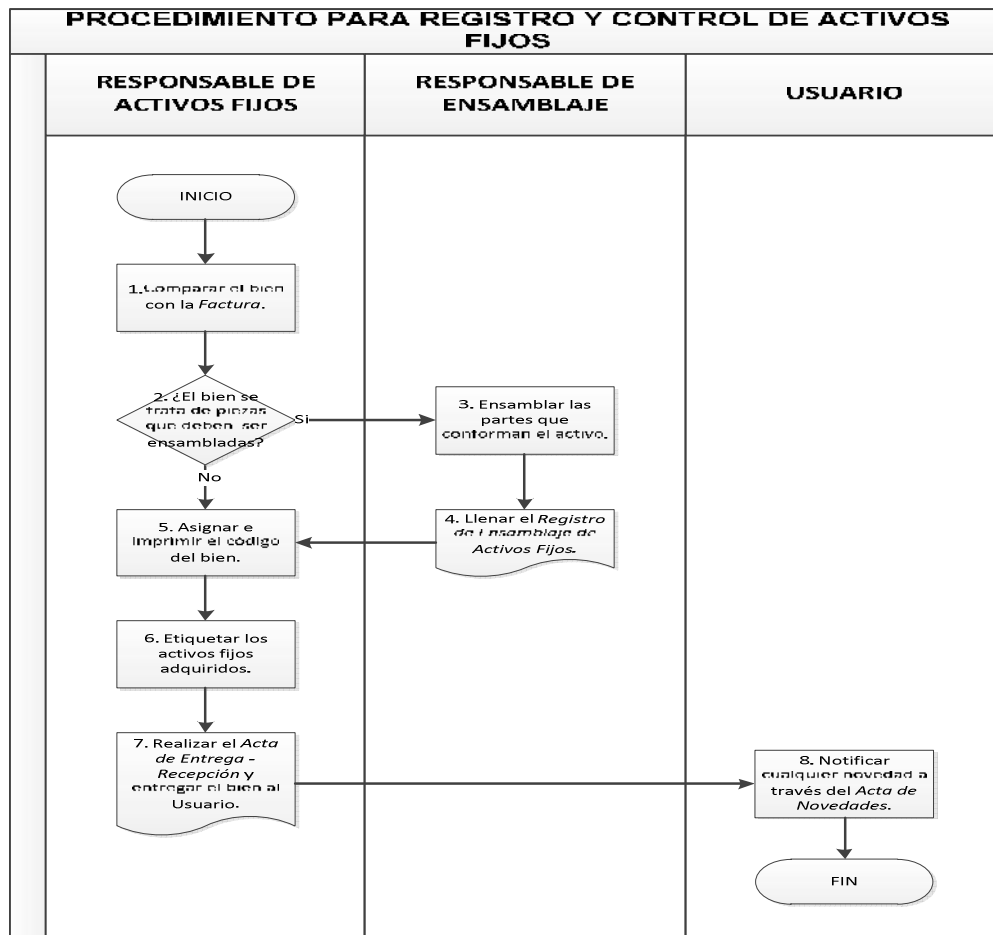



Figura 2. Diagrama de Flujo: Procedimiento para registro y control de activos fijos

## 7. ANEXOS

R-FIN-P01-01 REGISTRO DE ENSAMBLAJE DE ACTIVOS FIJOS

R-FIN-P01-02 ACTA DE ENTREGA-RECEPCIÓN-NOVEDADES

 R-FIN-P02-01	REGISTRO DE ENSAMBLAJE DE ACTIVOS FIJOS	Versión: 1.0
	La Competencia S.A.	Fecha: 31-Oct-2014
	Norma ISO 9001:2008	Página: 1 de 1

## REGISTRO DE ENSAMBLAJE DE ACTIVOS FIJOS

ENSAMBLADOR:

RECIBE DE:

FECHA RECEPCIÓN	CÓDIGO PROVEEDOR	PIEZA / COMPONENTE	MODELO	SERIE	MARCA	COLOR	ÁREA	FECHA ENTREGA

\_\_\_\_\_  
**RESPONSABLE DE ENSAMBLAJE**  
Nombre y Apellido

\_\_\_\_\_  
**RESPONSABLE DE ACTIVOS FIJOS**  
Nombre y Apellido

 R-FIN-P01-02	<b>ACTA DE ENTREGA - RECEPCION - NOVEDADES</b>	Versión: 1.0
	<b>La Competencia S.A.</b>	Fecha: 31-Oct-2014
	Norma ISO 9001:2008	Página: 1 de 1

## ACTA DE ENTREGA - RECEPCION - NOVEDADES ACTIVOS FIJOS

**FECHA:**

**USUARIO:**

CÓDIGO ACTIVO FIJO	DESCRIPCIÓN DEL ACTIVO	CANTIDAD	NOVEDAD	ÁREA

**OBSERVACIONES :**

\_\_\_\_\_  
**USUARIO**  
Nombre y Apellido

\_\_\_\_\_  
**RESPONSABLE DE ACTIVOS FIJOS**  
Nombre y Apellido



## PROCEDIMIENTO PARA EVALUACIÓN, CALIFICACIÓN Y RECALIFICACIÓN DE PROVEEDORES

Versión: 1.0

<b>Tipo de documento:</b>	CONTROLADO	✓	NO CONTROLADO	
---------------------------	------------	---	---------------	--


<b>Elaborado por:</b> Paola Araujo ASISTENTE DE OPERACIONES	<b>Revisado por:</b> Luis Guevara GERENTE DE OPERACIONES	<b>Aprobado por:</b> Jaime Cadena DIRECTOR DE TESIS
<b>Fecha:</b> 19-Ago-2014	<b>Fecha:</b> 21-Oct-2014	<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha	Descripción del Cambio	Aprueba
1.0	29-Oct-2014	Aprobación de la primera versión del documento.	Gerente General

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EVALUACIÓN, CALIFICACIÓN Y RECALIFICACIÓN DE PROVEEDORES</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-CMP-01	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 2 de 7

## CONTENIDO

<b>1. PROPÓSITO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS .....</b>	<b>3</b>
<b>4. RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>4</b>
<b>5. POLÍTICAS .....</b>	<b>4</b>
<b>6. DESARROLLO .....</b>	<b>5</b>
<b>7. ANEXOS .....</b>	<b>6</b>

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EVALUACIÓN, CALIFICACIÓN Y RECALIFICACIÓN DE PROVEEDORES</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-CMP-01	<b>La Competencia S.A. Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 3 de 7

## 1. PROPÓSITO

Establecer un método de selección, calificación, registro, recalificación y mantenimiento periódico de proveedores que no solamente cumplan y superen las expectativas exigidas por la organización sino que se constituyan aliados para los negocios existentes.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento es aplicable para todo aspirante a proveedor que desee trabajar como proveedor calificado dentro de la empresa.

## 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**Activo Fijo:** Bien de la empresa que se utiliza de manera continua en el curso normal de sus operaciones, el cual no está destinado para ser comercializado e incluye una determinada codificación para su control y seguimiento.

**Ítem:** Artículo tangible o intangible enlistado en el Sistema Tiger Paw que es utilizado para ser comercializado.

**Maestro de Proveedores:** Herramienta que se incluye dentro del sistema Tiger Paw que permite la administración y manejo de proveedores como ingresos, actualizaciones, consultas, entre otros.

**Material:** Elementos imprescindibles utilizados para la transformación, construcción de un producto final o ejecución de una labor o servicio.

**Mercadería:** Producto tangible susceptible a ser objeto de compra-venta.

**Producto:** Artículo o servicio que consiste en un conjunto de atributos tangibles o intangibles que satisface a los consumidores y es recibido a cambio de dinero u otra unidad de valor.

**Proveedor:** Entidad o persona de naturaleza diversa que comercializa bienes o servicios requeridos por la organización.

**Proveedor Calificado:** Proveedor homologado en base a decisiones de criterio múltiple que cumple con las condiciones requeridas por la organización.


**Proveedor Crítico:** Proveedor cuyo producto proporcionado tiene gran impacto en la realización del producto final que la organización comercializa.

**Proveedor No Crítico:** Proveedor cuyo producto proporcionado no tiene gran impacto o éste es mínimo en la realización del producto final que la organización comercializa.

**Proveedor Potencial:** Entidad o personas de cualquier naturaleza que se encuentran interesadas y manifiesten expresamente su interés en ser proveedor calificado cumpliendo con todos los requisitos exigidos por la organización.

**Proveedor Único:** Proveedor que tiene exclusividad debido a las condiciones del producto.

**Repuesto:** Bienes destinados a la sustitución de partes o piezas originales dañadas, usadas o deterioradas de mercaderías comercializadas por la organización.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EVALUACIÓN, CALIFICACIÓN Y RECALIFICACIÓN DE PROVEEDORES</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-CMP-01	<b>La Competencia S.A. Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 4 de 7

**Servicio:** Conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de los clientes.

**Suministros:** Son recursos consumibles necesarios para realizar una actividad determinada propia de la empresa. (Elementos de cafetería, papelería, limpieza, tonner, etc)

#### 4. RESPONSABILIDADES

- **Gerencia Administrativa:** Será responsable por las siguientes tareas.
  - Supervisar y controlar el cumplimiento de este procedimiento.
  - En el “*Formulario para Calificación o Recalificación de Proveedores*” R-CMP-P01-01 será responsable por evaluar los puntos:
    - GESTIÓN EMPRESARIAL
    - GESTIÓN COMERCIAL
  - Elaborar el “*Informe de Resultados de la Evaluación a Proveedores*” R-CMP-P01-02
- **Asistente de Compras e Importaciones:** Será responsable por las siguientes tareas:
  - Notificar a los proveedores sobre requerimientos de documentación e información.
  - Llevar el mantenimiento y control de proveedores en el maestro de proveedores.
- **Gerencia de Operaciones:** En el “*Formulario para Calificación o Recalificación de Proveedores*” R-CMP-P01-01 es responsable por evaluar los siguientes puntos:
  - GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
  - GESTIÓN MEDIO AMBIENTAL
  - GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
  - GESTIÓN DE CALIDAD
- **Responsable de Área:** Asume toda responsabilidad sobre los productos que necesita y sugiere que sean adquiridos.

#### 5. POLÍTICAS

- a) Todo proveedor potencial o proveedor necesita ser calificado y recalificado.
- b) Mantener al menos 2 proveedores calificados para los diversos artículos de activos fijos, repuestos, materiales, mercaderías, servicios y suministros.
- c) Los requerimientos para calificación, recalificación y descalificación de proveedores potenciales y proveedores ya calificados se canalizarán a través del Responsable de cada Área.
- d) La condición de Proveedor Calificado regirá dos años calendario a partir de la fecha en que sean publicados los resultados en la Intranet de la organización.
- e) Los proveedores de servicios deben ser calificados en los siguientes casos:
  1. Servicios contratados para cumplir con obligaciones contraídas con clientes externos.
  2. Servicios para uso interno en temas referentes a salud, seguridad e infraestructura.
- f) Los proveedores de servicios que representen mano de obra sencilla, en trabajos de cerrajería, carpintería, plomería y albañilería, no requieren ser calificados.



	<b>PROCEDIMIENTO PARA EVALUACIÓN, CALIFICACIÓN Y RECALIFICACIÓN DE PROVEEDORES</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-CMP-01	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 5 de 7

- g) Los proveedores de suministros que deben ser calificados, deben cumplir las condiciones siguientes:
  - 1. Proporcionar al menos 3 veces artículos cada año.
  - 2. El monto anual de facturación sea superior a 100usd.
- h) El porcentaje exigido para obtener la condición de “Proveedor Calificado-Crítico” es del 90% sobre los criterios citados en la “Formulario para Calificación de Proveedores” R-CMP-P01-01.
- i) El porcentaje exigido para obtener la condición de “Proveedores Calificado - No Crítico” es del 80% sobre los criterios citados en la “Formulario para Calificación de Proveedores” R-CMP-P01-01.
- j) Los proveedores potenciales deberán enviar el “Formulario para Calificación de Proveedores” R-CMP-P01-01 por correo electrónico en un período no mayor a 7 días contados a partir de la fecha de envío por parte del Asistente de Compras e Importación.
- k) Los proveedores que hayan sido rechazados por incumplimiento a las disposiciones citadas en este procedimiento podrán solicitar nuevamente la calificación hasta por dos ocasiones.
- l) La valoración para cada pregunta del “Formulario para Calificación de Proveedores” R-CMP-P01-01 es de 1 punto siempre que se sustente con la documentación requerida.

## 6. DESARROLLO

El procedimiento para la evaluación, calificación y recalificación de proveedores se desarrolla de acuerdo al flujo de trabajo que se muestra en la figura 1.

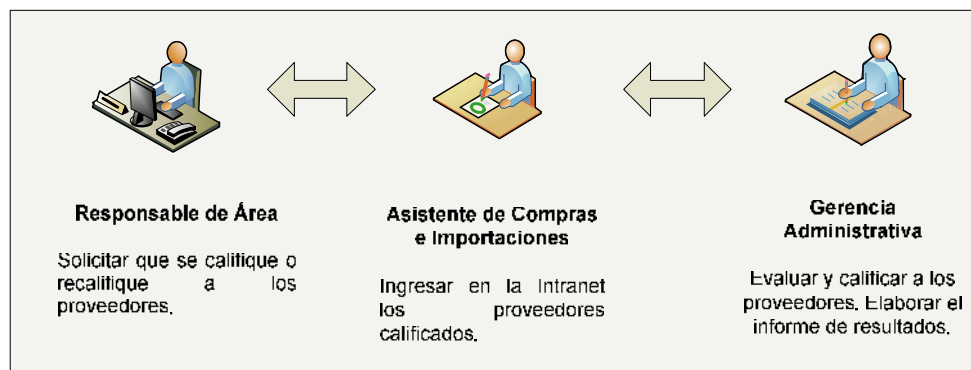



Figura 1. Flujo de trabajo: Procedimiento para evaluación, calificación y recalificación de proveedores

Los pasos a seguirse en este procedimiento se detallan a continuación:

1. El Responsable de Área envía por correo electrónico solicitud para calificación de proveedores sugiriendo al menos tres proveedores potenciales al Asistente de Compras e Importaciones. Debe adjuntarse el “Cuadro de Información para Calificación o Recalificación de Proveedores”.
2. El Asistente de Compras e Importaciones se pondrá en contacto con el proveedor potencial dentro de las 24 horas siguientes a la recepción de la solicitud. Deberá instruirlo

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EVALUACIÓN, CALIFICACIÓN Y RECALIFICACIÓN DE PROVEEDORES</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-CMP-01	<b>La Competencia S.A. Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 6 de 7

en el llenado de formularios, cumplimiento de requisitos para ser calificado así como tiempos para el envío de la información y documentación requerida. Se adjuntará el *“Formulario para Calificación o Recalificación de Proveedores”* R-CMP-P01-01 si es necesario.

3. Una vez recopilada la información y documentación requerida por parte del proveedor, el Asistente de Compras e Importaciones enviará a cada Responsable según este procedimiento para la evaluación del *“Formulario para Calificación o Recalificación de Proveedores”* R-CMP-P01-01. Cada responsable tiene 24 horas para la evaluación y regreso del formulario al Asistente de Compras e Importaciones.
4. Con toda la información y documentación completa, la Gerencia Administrativa calificará y elaborará el *“Informe de Resultados de la Evaluación a Proveedores”* R-CMP-P01-02. Se informará mediante correo electrónico tanto al Responsable de Área como Asistente de Compras e Importaciones el resultado de la evaluación.
5. Con base en el informe el *“Informe de Resultados de la Evaluación a Proveedores”* R-CMP-P01-02, el Asistente de Compras e Importaciones debe ingresar en la *Intranet* de la empresa, en la sección *“Maestro de Proveedores Calificados”* aquellos que hayan sido calificados y recalificados: Tiempo de Vigencia, tipo servicio o artículo.

A continuación en la figura 2 se puede visualizar de una forma global el desarrollo del procedimiento.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA EVALUACIÓN, CALIFICACIÓN Y RECALIFICACIÓN DE PROVEEDORES</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-CMP-01	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 7 de 7

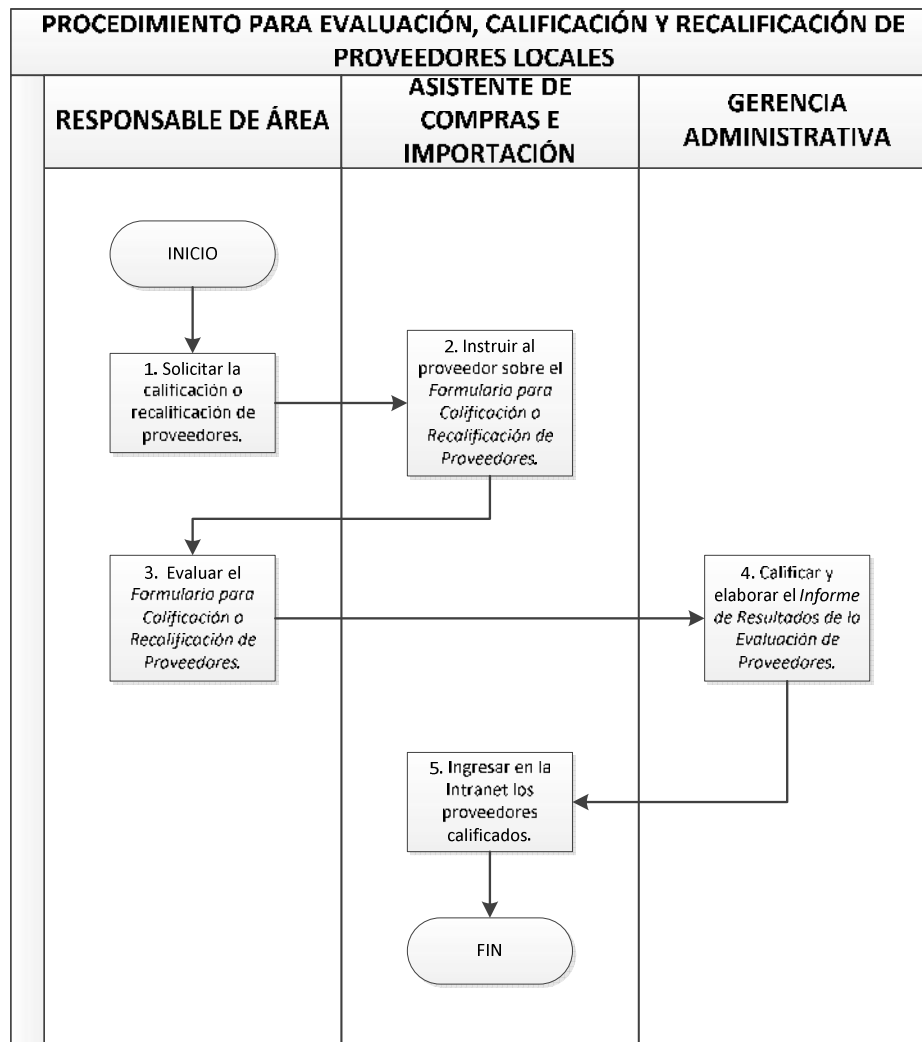


Figura 2. Diagrama de Flujo: Procedimiento para evaluación, calificación y recalificación de proveedores

## 7. ANEXOS

- CUADRO DE INFORMACIÓN PARA CALIFICACIÓN O RECALIFICACIÓN DE PROVEEDORES

R-CMP-P01-01 FORMULARIO PARA CALIFICACIÓN O RECALIFICACIÓN DE PROVEEDORES

R-CMP-P01-02 INFORME DE RESULTADOS DE EVALUACIÓN A PROVEEDORES

## CUADRO DE INFORMACIÓN PARA CALIFICACIÓN O RECALIFICACIÓN DE PROVEEDORES

CALIFICACIÓN O RECALIFICACIÓN DE PROVEEDORES				
<b>Tipo de Solicitud:</b>	Calificación		Recalificación	

INFORMACIÓN DEL PROVEEDOR 1				
<b>Nombre del Proveedor:</b>				
<b>Dirección:</b>				
<b>Nombre de Contacto:</b>				
<b>Teléfono:</b>				
<b>Correo Electrónico:</b>				
<b>Tipo de Proveedor:</b>	Crítico		No Crítico	
<b>Tipo de Bien o Servicio Proporcionado:</b> (Marque con una X todos los tipos de bienes o servicio proporcionado)	Activo Fijo		Repuesto	
	Material		Mercadería	
	Servicio		Suministros	

INFORMACIÓN DEL PROVEEDOR 2				
<b>Nombre del Proveedor:</b>				
<b>Dirección:</b>				
<b>Nombre de Contacto:</b>				
<b>Teléfono:</b>				
<b>Correo Electrónico:</b>				
<b>Tipo de Proveedor:</b>	Crítico		No Crítico	
<b>Tipo de Bien o Servicio Proporcionado:</b> (Marque con una X todos los tipos de bienes o servicio proporcionado)	Activo Fijo		Repuesto	
	Material		Mercadería	
	Servicio		Suministros	

INFORMACIÓN DEL PROVEEDOR 3				
<b>Nombre del Proveedor:</b>				
<b>Dirección:</b>				
<b>Nombre de Contacto:</b>				
<b>Teléfono:</b>				
<b>Correo Electrónico:</b>				
<b>Tipo de Proveedor:</b>	Crítico		No Crítico	
<b>Tipo de Bien o Servicio Proporcionado:</b> (Marque con una X todos los tipos de bienes o servicio proporcionado)	Activo Fijo		Repuesto	
	Material		Mercadería	
	Servicio		Suministros	

 R-CMP-P01-01	<b>FORMULARIO PARA CALIFICACIÓN O RECALIFICACIÓN DE PROVEEDORES</b>	<b>Versión: 1.0</b>
	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Fecha: 29-Oct-2014</b> <b>Página: 1 de 3</b>

## FORMULARIO PARA CALIFICACIÓN O RECALIFICACIÓN DE PROVEEDORES

<b>Fecha:</b>	
---------------	--

INFORMACIÓN GENERAL			
<b>Razón Social:</b>			
<b>Número de RUC:</b>			
<b>Dirección:</b>			
<b>Ciudad:</b>			
<b>Teléfono:</b>		<b>Fax:</b>	
<b>Actividad Económica:</b>			

GESTIÓN EMPRESARIAL																					
PREGUNTA			RESPUESTA																		
1.	¿Posee facturas originales de servicios (agua, luz, teléfono, internet) correspondientes al último periodo? Si su respuesta es afirmativa, adjunte una copia.																				
2.	Complete el siguiente cuadro con información correspondiente a sus clientes. <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 5px;"> <tr> <th style="width: 5%;">No.</th> <th style="width: 30%;">Cliente</th> <th style="width: 65%;">Producto/Servicio ofrecido</th> </tr> <tr><td>1</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>5</td><td></td><td></td></tr> </table> Adjunte una copia de los contratos o facturas.		No.	Cliente	Producto/Servicio ofrecido	1			2			3			4			5			
No.	Cliente	Producto/Servicio ofrecido																			
1																					
2																					
3																					
4																					
5																					
3.	Complete el siguiente cuadro con información correspondiente a sus proveedores. <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 5px;"> <tr> <th style="width: 5%;">No.</th> <th style="width: 30%;">Proveedor</th> <th style="width: 65%;">Producto/Servicio adquirido</th> </tr> <tr><td>1</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>4</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>5</td><td></td><td></td></tr> </table> Adjunte una copia de los contratos o facturas.		No.	Proveedor	Producto/Servicio adquirido	1			2			3			4			5			
No.	Proveedor	Producto/Servicio adquirido																			
1																					
2																					
3																					
4																					
5																					
4.	¿Su organización capacita al personal que labora internamente? Si su respuesta es afirmativa, adjunte una copia de 3 registros de los últimos 6 meses.																				
5.	¿Su organización cuenta un organigrama estructural? Si su respuesta es afirmativa, adjunte una copia.																				
6.	¿Usted posee software especializado para el desarrollo de sus actividades? En caso de que su respuesta sea afirmativa, complete el siguiente cuadro. <table border="1" style="width: 100%; margin-top: 5px;"> <tr> <th style="width: 5%;">No.</th> <th style="width: 30%;">Aplicación</th> <th style="width: 65%;">Descripción</th> </tr> <tr><td>1</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>2</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>3</td><td></td><td></td></tr> </table>		No.	Aplicación	Descripción	1			2			3									
No.	Aplicación	Descripción																			
1																					
2																					
3																					
7.	¿Los software utilizados tienen la licencia correspondiente y vigente? Si su respuesta es afirmativa, adjunte el respaldo correspondiente.																				
8.	¿Usted tiene un método para planificar sus actividades? Si su respuesta es afirmativa, adjunte el respaldo correspondiente.																				
9.	¿Realiza evaluaciones a su personal? Si su respuesta es afirmativa, adjunte el respaldo correspondiente.																				
10.	¿Su empresa dispone de indicadores establecidos que permitan evaluar los resultados de sus actividades?																				

 R-CMP-P01-01	<b>FORMULARIO PARA CALIFICACIÓN O RECALIFICACIÓN DE PROVEEDORES</b>	<b>Versión: 1.0</b>
	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Fecha: 29-Oct-2014</b> <b>Página: 2 de 3</b>

En caso de que su respuesta sea afirmativa complete el cuadro siguiente y adjunte una copia del respaldo correspondiente.		
No.	Indicador	Descripción
1		
2		
3		

11.	¿Usted afilia al seguro social al personal que labora en su organización? Si su respuesta es afirmativa, adjunte la planilla del IESS del último mes correspondiente al pago de nómina donde se verifique el número de empleados afiliados.
-----	--

--

GESTIÓN DE CALIDAD	
PREGUNTA	RESPUESTA
12. ¿Tiene procedimientos para la evaluación, calificación y recalificación de proveedores? Si su respuesta es afirmativa, adjunte una copia.	
13. ¿Evalúa la satisfacción de sus clientes? Si su respuesta es afirmativa, adjunte una copia de 3 registros de los últimos 3 meses.	
14. ¿Atiende las quejas, reclamos o sugerencias de sus clientes? Si su respuesta es afirmativa, adjunte una copia de 3 registros de los últimos 3 meses.	
15. ¿Tiene manuales de calidad y/o diagramas de proceso? Si su respuesta es afirmativa, adjunte una copia.	
16. ¿Tiene una política de calidad instaurada en la empresa? Si su respuesta es afirmativa, adjunte una copia.	
17. ¿Tiene certificaciones de calidad bajo alguna normativa ISO, INEN, etc.? Si su respuesta es afirmativa, adjunte una copia.	
18. ¿La organización tiene planificado obtener una certificación de calidad? Si su respuesta es afirmativa, adjunte una copia.	

GESTIÓN COMERCIAL													
PREGUNTA	RESPUESTA												
19. ¿Otorga garantía de los bienes y/o servicios que comercializa? Si su respuesta es afirmativa, por favor llene el cuadro siguiente y adjunte el respaldo correspondiente:													
<table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>Producto</th> <th>Periodo de Garantía</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	No.	Producto	Periodo de Garantía										
No.	Producto	Periodo de Garantía											
20. ¿Brinda servicio Post-Venta a sus clientes? Si su respuesta es afirmativa, adjunte el respaldo correspondiente.													


GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	
PREGUNTA	RESPUESTA
21. ¿Tiene una política de seguridad y salud ocupacional? Si su respuesta es afirmativa, adjunte una copia.	
22. ¿Cuenta con una persona responsable de SSO? Si su respuesta es afirmativa, adjunte una copia del registro en el MRL.	
23. ¿Su organización realiza fichas médicas al personal? Si su respuesta es afirmativa, adjunte una copia.	
24. ¿Entrega ropa de trabajo al personal que labora en su empresa? Si su respuesta es afirmativa, Adjunte la copia de al menos 3 actas de entrega.	
25. ¿Entrega Equipo de Protección Personal al personal que labora en su empresa? Si su respuesta es afirmativa, Adjunte la copia de al menos 3 actas de entrega.	

 R-CMP-P01-01	<b>FORMULARIO PARA CALIFICACIÓN O RECALIFICACIÓN DE PROVEEDORES</b>	<b>Versión: 1.0</b>
	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Fecha: 29-Oct-2014</b> <b>Página: 3 de 3</b>

26. ¿Posee Hojas Técnicas del Equipo de Protección Personal que entrega a su personal? Si su respuesta es afirmativa, adjunte la copia de al menos 3 hojas técnicas.	
27. ¿Tiene un Reglamento de SSO o Plan Mínimo de Prevención de Riesgos legalmente aprobado en el MRL? Si su respuesta es afirmativa, adjunte una copia del registro.	
28. ¿Tiene un Comité Paritario o Delegado de Seguridad y Salud en el Trabajo? Si su respuesta es afirmativa, adjunte una copia del registro en el MRL.	
29. ¿Las instalaciones tienen extintores y equipos de primeros auxilios? Si su respuesta es afirmativa, adjunte una copia de las facturas de compras o recargas.	
30. ¿Su organización tiene un plan de emergencias legalmente aprobado por el Cuerpo de Bomberos? Si su respuesta es afirmativa, adjunte una copia.	
31. ¿Su organización tiene un procedimiento para la identificación y evaluación de peligros y riesgos de sus actividades? Si su respuesta es afirmativa, adjunte una copia.	
32. ¿Tiene un plan de capacitaciones en SSO? Si su respuesta es afirmativa, adjunte una copia.	
33. ¿Tiene certificación de seguridad y salud ocupacional bajo alguna normativa? Si su respuesta es afirmativa, adjunte una copia.	

<b>GESTIÓN MEDIO AMBIENTAL</b>	
<b>PREGUNTA</b>	<b>RESPUESTA</b>
34. ¿Tiene una política de manejo ambiental? Si su respuesta es afirmativa, adjunte una copia.	
35. ¿Tiene procedimientos para el manejo de desechos peligrosos? Si su respuesta es afirmativa, adjunte una copia.	
36. ¿Tiene procedimientos para el manejo de desechos no peligrosos? Si su respuesta es afirmativa, adjunte una copia.	
37. ¿Cuenta con programas de reciclaje? Si su respuesta es afirmativa, adjunte una copia.	
38. ¿Tiene certificación ambiental bajo alguna normativa? Si su respuesta es afirmativa, adjunte una copia.	

<b>GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL</b>	
<b>PREGUNTAS</b>	<b>RESPUESTA</b>
39. ¿Tiene una política sobre responsabilidad social? Si su respuesta es afirmativa, adjunte una copia.	
40. ¿Tiene programas de responsabilidad social? Si su respuesta es afirmativa, adjunte una copia.	


 R-CMP-P01-02	<b>INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN A PROVEEDORES</b>	Versión: 1.0
	<b>La Competencia S.A.</b>	Fecha: 29-Oct-2014
	Norma ISO 9001:2008	Página: 1 de 2

## INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN A PROVEEDORES

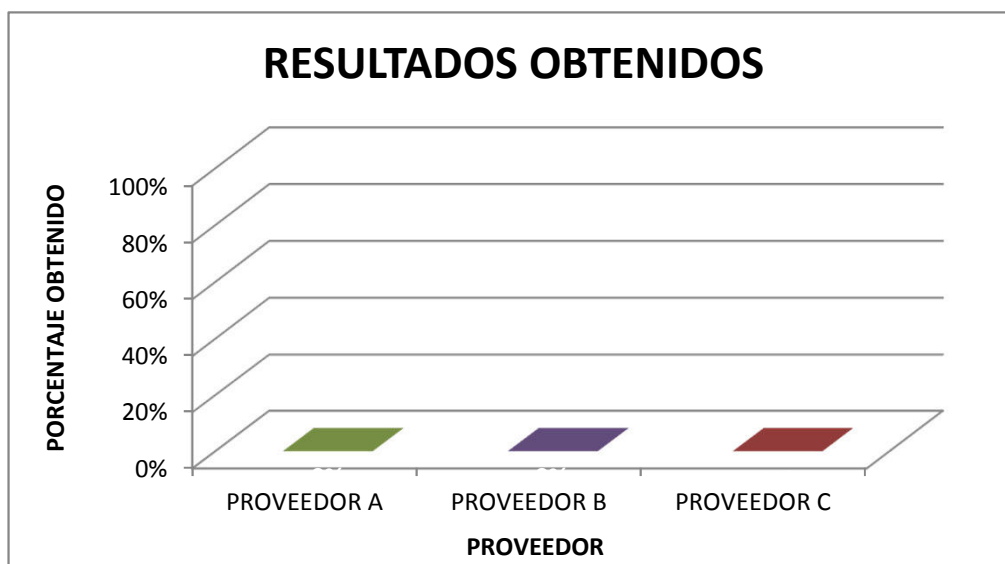
<b>Tipo de Proveedor:</b>	Crítico
<b>Tipo de Producto:</b>	Activo Fijo
<b>Porcentaje de Aceptación:</b>	90%

		PROVEEDOR A	PROVEEDOR B	PROVEEDOR C
<b>GESTIÓN EMPRESARIAL</b>				
1	Facturas de servicios básicos			
2	Cuadro de clientes			
3	Cuadro de proveedores			
4	Capacitación al personal			
5	Organigrama estructural			
6	Software especializado			
7	Licencia vigente del software utilizado			
8	Método de planificación de actividades			
9	Herramienta para planificación de actividades			
10	Indicadores para evaluar resultados.			
11	Afiliación al IESS del personal			
<b>GESTIÓN DE CALIDAD</b>				
12	Procedimientos para calificación y re-calificación de proveedores			
13	Satisfacción de clientes			
14	Atención de quejas, reclamos y sugerencias			
15	Manual de calidad y/odigramas de proceso			
16	Política de calidad			
17	Certificaciones de calidad			
18	Planificación para obtener una certificación de calidad			
<b>GESTIÓN COMERCIAL</b>				
19	Garantía a los bienes y/o servicios comercializados			
20	Servicio post-venta			
<b>GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>				
21	Política de SSO			
22	Responsable de SSO			
23	Fichas médicas de personal			
24	Ropa de trabajo para el personal			
25	Equipo de protección para el personal			
26	Hojas técnicas del EPP			
27	Reglamento de SSO o Plan mínimo de prevención de riesgos			
28	Comité Paritario o Delegado de Seguridad y Salud en el Trabajo			
29	Instalaciones con extintores y equipo de primeros auxilios			
30	Procedimientos sobre actividades de alto riesgo			
31	Procedimientos para identificar y evaluar peligros y riesgos			
32	Plan de capacitaciones de SSO			
33	Certificación de SSO.			
<b>GESTIÓN AMBIENTAL</b>				
34	Política de manejo ambiental			
35	Procedimientos para el manejo de desechos peligrosos			
36	Procedimientos para el manejo de desechos no peligrosos			
37	Programas de reciclaje			
38	Certificación ambiental			
<b>GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL</b>				
39.	Política sobre responsabilidad social			
40.	Programas de responsabilidad social			
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



 R-CMP-P01-02	<b>INFORME DE RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN A PROVEEDORES</b>	<b>Versión: 1.0</b>
	<b>La Competencia S.A.</b>	<b>Fecha: 29-Oct-2014</b>
	<b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página: 2 de 2</b>

RESULTADOS OBTENIDOS		
PROVEEDOR	PORCENTAJE	¿CALIFICA?
PROVEEDOR A	0%	NO
PROVEEDOR B	0%	NO
PROVEEDOR C	0%	NO






## PROCEDIMIENTO PARA COMPRAS

**Versión: 1.0**

<b>Tipo de documento:</b>	CONTROLADO	✓	NO CONTROLADO	
---------------------------	------------	---	---------------	--


<b>Elaborado por:</b> Paola Araujo ASISTENTE DE OPERACIONES	<b>Revisado por:</b> Luis Guevara GERENTE DE OPERACIONES	<b>Aprobado por:</b> Miguel Pienknagura GERENTE GENERAL
<b>Fecha:</b> 27-Ago-2014	<b>Fecha:</b> 21-Oct-2014	<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>	<b>Firma:</b>

CONTROL DE CAMBIOS			
Versión	Fecha	Descripción del Cambio	Aprueba
1.0	29-Oct-2014	Aprobación de la primera versión del documento.	Gerente General

	<b>PROCEDIMIENTO PARA COMPRAS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-CMP-02	<b>La Competencia S.A.</b> Norma ISO 9001:2008	<b>Página:</b> 2 de 8

## CONTENIDO

<b>1. PROPÓSITO .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>3</b>
<b>3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS .....</b>	<b>3</b>
<b>4. RESPONSABILIDADES .....</b>	<b>3</b>
<b>5. POLÍTICAS .....</b>	<b>4</b>
<b>6. DESARROLLO .....</b>	<b>4</b>
<b>7. ANEXOS .....</b>	<b>8</b>

	<b>PROCEDIMIENTO PARA COMPRAS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-CMP-02	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 3 de 8

## 1. PROPÓSITO

Gestionar de manera efectiva el proceso de compras en la empresa La Competencia S.A.

## 2. ALCANCE

Este procedimiento se aplicará para todas las compras de mercadería, materiales, repuestos, suministros y servicios que requieran hacerse en La Competencia S.A.

## 3. DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**Activo Fijo:** Bien de la empresa que se utiliza de manera continua en el curso normal de sus operaciones, el cual no está destinado para ser comercializado e incluye una determinada codificación para su control y seguimiento.

**Artículo:** Mercadería que se compra o se vende.

**Material:** Elementos imprescindibles utilizados para la transformación, construcción de un producto final o ejecución de una labor o servicio.

**Mercadería:** Producto tangible susceptible a ser objeto de compra-venta.

**Proveedor:** Entidad o persona de naturaleza diversa que comercializa bienes o servicios requeridos por la organización.

**Proveedor Calificado:** Proveedor homologado en base a decisiones de criterio múltiple que cumple con las condiciones requeridas por la organización.


**Repuesto:** Bienes destinados a la sustitución de partes o piezas originales dañadas, usadas o deterioradas de mercaderías comercializadas por la organización.

**Servicio:** Conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de los clientes.

**Suministros:** Son recursos consumibles necesarios para realizar una actividad determinada propia de la empresa. (Elementos de cafetería, papelería, limpieza, tonner, etc)

## 4. RESPONSABILIDADES

- **Asistente de Compras e Importación:** Es el responsable de que se efectúe todo este procedimiento.
- **Responsable de Área:** Tiene la obligación de presentar la "Orden de Compra" R-CMP-P02-01 de acuerdo a sus necesidades, ya sea de mercaderías, materiales, repuestos, insumos, suministros, servicios o activos fijos a fin de satisfacer alguna necesidad netamente laboral.
- **Proveedor:** Es responsable de proporcionar los artículos o servicios requeridos en la empresa.
- **Gerencia Administrativa:** Responsable de emitir la autorización para que se efectúe el

	<b>PROCEDIMIENTO PARA COMPRAS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-CMP-02	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 4 de 8

pago a la factura correspondiente.

- **Área Financiera:** Responsable por realizar el pago del valor especificado en la factura, una vez que la Gerencia Administrativa haya emitido su autorización.

## 5. POLÍTICAS

- a) Todas las compras se deben realizar con “Proveedores Calificados”
- b) Toda compra que se realice en La Competencia S.A. ya sea de mercaderías, materiales, repuestos, suministros, servicios o activos fijos debe ser requerida a través de una “Orden de Compra” R-CMP-P02-01.
- c) Cuando las compras sean referentes a mercaderías, repuestos o materiales se debe adjuntar a la “Orden de Compra” R-CMP-P02-01 la “Solicitud de Adquisición de Mercaderías, Repuestos o Materiales” R-CMP-P02-02.
- d) Las compras que superen los \$300 dólares deben ser aprobadas por la Gerencia General.
- e) Cuando el requerimiento de compra sea referente a activos fijos la Gerencia General debe emitir su aprobación a través de una firma en la “Orden de Compra” R-CMP-P02-01.

## 6. DESARROLLO

El procedimiento para compras de mercaderías, materiales, repuestos, insumos, suministros, servicios o activos fijos se desarrolla de acuerdo al flujo de trabajo que se muestra en la figura 1.

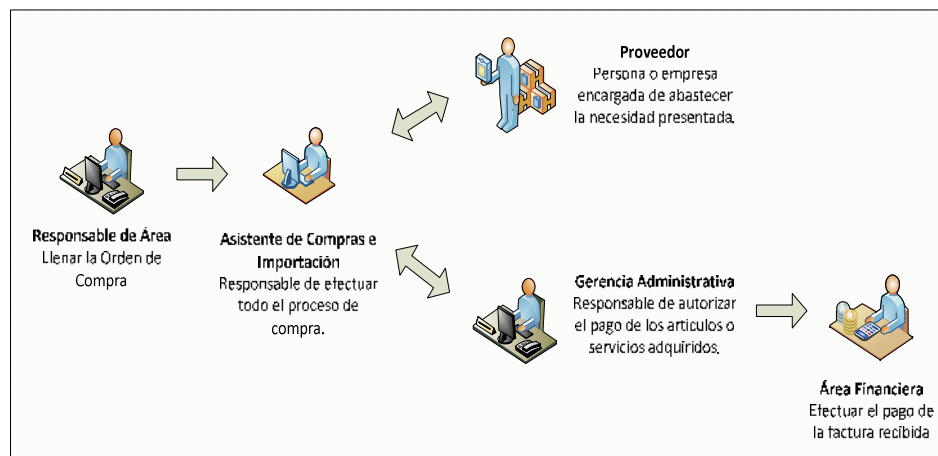



Figura 1. Flujo de trabajo: Procedimiento para compras


Los pasos a seguirse en este procedimiento se detallan a continuación:

1. El Responsable de Área debe llenar la “Orden de Compra” R-CMP-P02-01 con la información respectiva a mercaderías, materiales, repuestos, suministros, servicios o activos fijos. Además debe adjuntar la “Proforma” o “Solicitud de Adquisición de Mercaderías,

	<b>PROCEDIMIENTO PARA COMPRAS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-CMP-02	<b>La Competencia S.A. Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 5 de 8

*Repuestos y Materiales*” R-CMP-P02-02 si es necesario y posteriormente entregar la documentación al Asistente de Compras e Importación.


2. El Asistente de Compras e Importación debe verificar en la Intranet de la empresa que el proveedor sugerido esté calificado y que se encuentre vigente. Si el proveedor sugerido está calificado y vigente continuar con el paso 6.
3. Si el proveedor sugerido no está calificado o no se encuentra vigente, el Asistente de Compras e Importación debe verificar en la Intranet de la empresa, en la sección de “Proveedores Calificados” si hay otros proveedores calificados que puedan abastecer el artículo o servicio indicado en la “Orden de Compra” R-CMP-P02-01.
4. Si no hay proveedores calificados del artículo o servicio solicitado el Asistente de Compras e Importación debe notificar por correo electrónico al Responsable de Área solicitante para que continúe con el “Procedimiento para Evaluación, Calificación Y Recalificación de Proveedores” P-CMP-01.
5. Si es que si existen Proveedores Calificados que ofrezcan el mismo artículo o servicio requerido, el Asistente de Compras e Importación selecciona al proveedor entre los que si hayan calificado en forma descendente dependiendo de los resultados obtenidos.
6. El Asistente de Compras e Importación revisa en la “Orden de Compra” R-CMP-P02-01 recibida las condiciones de pago establecidas y si es necesario entregar un anticipo del valor total al proveedor. Si no es necesario continuar con el paso 10.
7. Si se requiere pagar al proveedor un anticipo, el Asistente de Compras e Importación solicita autorización a la Gerencia Administrativa para que se emita el pago.
8. La Gerencia Administrativa revisa, autoriza y notifica mediante un correo electrónico al Área Financiera el pago del anticipo.
9. El área Financiera realiza el pago correspondiente.
- 10.El Asistente de Compras e Importación solicita al proveedor seleccionado los artículos o servicios indicados en la “Orden de Compra” R-CMP-P02-01.
- 11.El proveedor entrega los artículos o servicios solicitados.
- 12.Una vez recibido los artículos o servicios, el Asistente de Compras e Importación debe verificar que éstos sean los adecuados, que se encuentren en buen estado y que los valores de la “Factura” sean los correspondientes. De ser necesario se puede solicitar ayuda al Responsable de Área solicitante para una adecuada verificación. Si no existe problema con lo recibido continuar con el paso 14.
- 13.Si existe alguna inconsistencia en los artículos o servicios adquiridos o en la “Factura” recibida, el Asistente de Compras e Importación notifica al Proveedor y se continúa con el paso número 11.
- 14.El Asistente de Compras e Importación entrega al Responsable de Área los artículos adquiridos, la “Factura” y si se adjuntó la “Solicitud de Adquisición de Mercaderías, Repuestos y Materiales” R-CMP-P02-02, además de llenar el campo “ENTREGA – RECEPCIÓN” de la “Orden de Compra” R-CMP-P02-01. Si los artículos adquiridos no son

	<b>PROCEDIMIENTO PARA COMPRAS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
P-CMP-02	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 6 de 8

para comercializar el Responsable de Área debe entregar la *"Factura"* firmada y la *"Orden de Compra"* R-CMP-P02-01 al Asistente de Compras e Importación. Si se trata de una compra de Activos Fijos, el Asistente de Compras e Importación entrega los artículos adquiridos al Contador General y se continuará con el *"Procedimiento para Registro y Control de Activos Fijos"* P-FIN-01.

- 15.El Asistente de Compras e Importación debe identificar en la *"Orden de Compra"* R-CMP-P02-01 si los artículos solicitados son para comercializar. Si la adquisición realizada no es de este tipo de artículos continuar con el paso 18.
- 16.Si la adquisición es referente a artículos para comercialización, el Responsable de Área debe definir el PVP en la *"Solicitud de Adquisición de Mercaderías, Repuestos y Materiales"* R-CMP-P02-02 y entregar al Asistente de Compras e Importaciones toda la documentación recibida incluyendo la *"Factura"* firmada.
- 17.El Asistente de Compras e Importación ingresa en el Sistema Tiger Paw la cantidad adquirida, los costos y precios establecidos.
- 18.El Asistente de Compras e Importación solicita autorización a la Gerencia Administrativa para que se emita el pago correspondiente a la *"Factura"* recibida y posteriormente entrega la *"Factura"* al Área Financiera.
- 19.La Gerencia Administrativa autoriza y notifica mediante un correo electrónico al Área Financiera el pago de la *"Factura"* correspondiente.
- 20.El Asistente de Compras e Importación notifica al proveedor la fecha en que se realizará el pago.
- 21.El área Financiera se encarga de realizar el pago correspondiente.

A continuación en las figuras 2 y 3 se puede visualizar de una forma global el desarrollo del procedimiento.

	<b>PROCEDIMIENTO PARA COMPRAS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
<b>P-CMP-02</b>	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 7 de 8

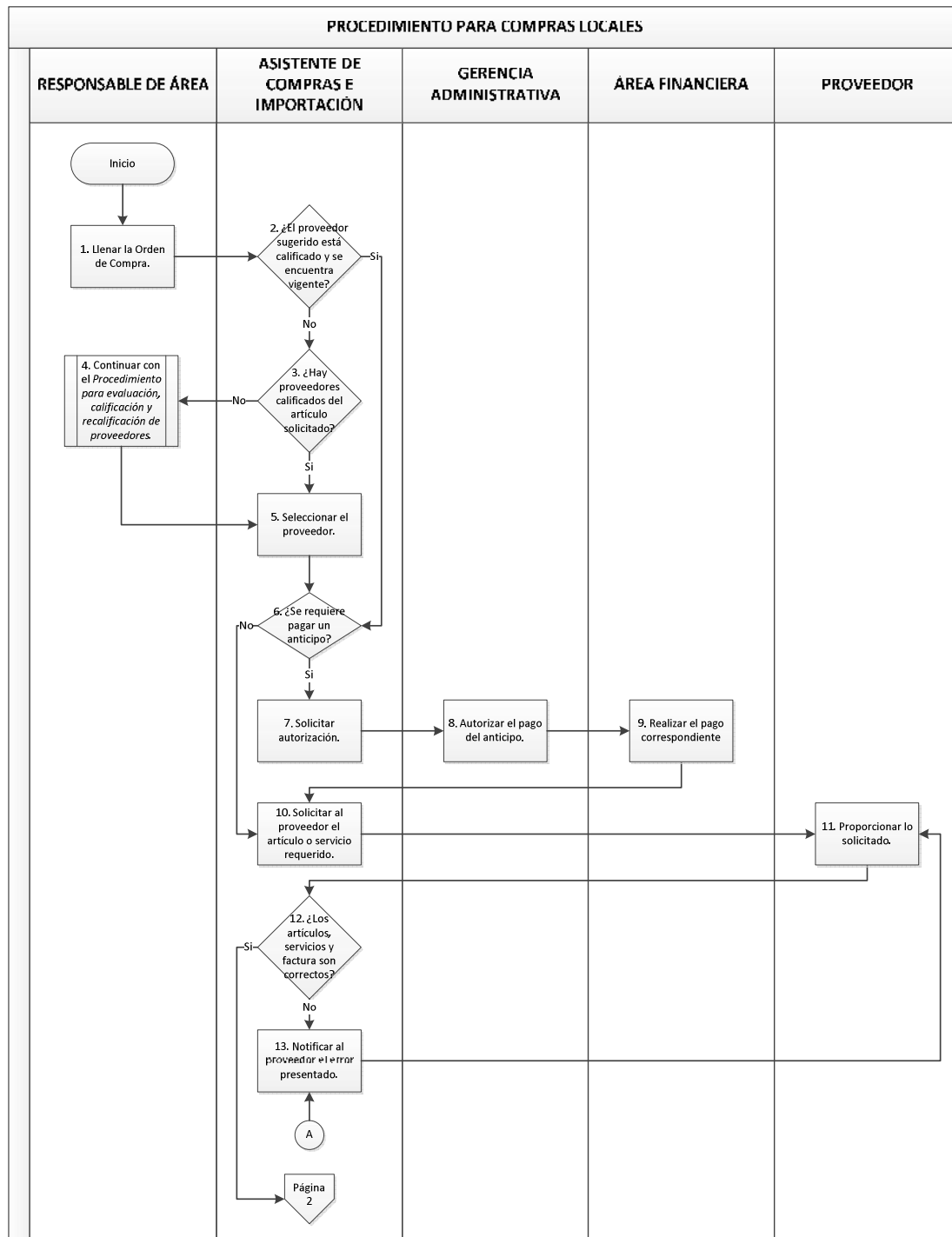



Figura 2. Diagrama de Flujo: Procedimiento para compras



	<b>PROCEDIMIENTO PARA COMPRAS</b>	<b>Versión:</b> 1.0
		<b>Fecha:</b> 29-Oct-2014
<b>P-CMP-02</b>	<b>La Competencia S.A.</b> <b>Norma ISO 9001:2008</b>	<b>Página:</b> 8 de 8

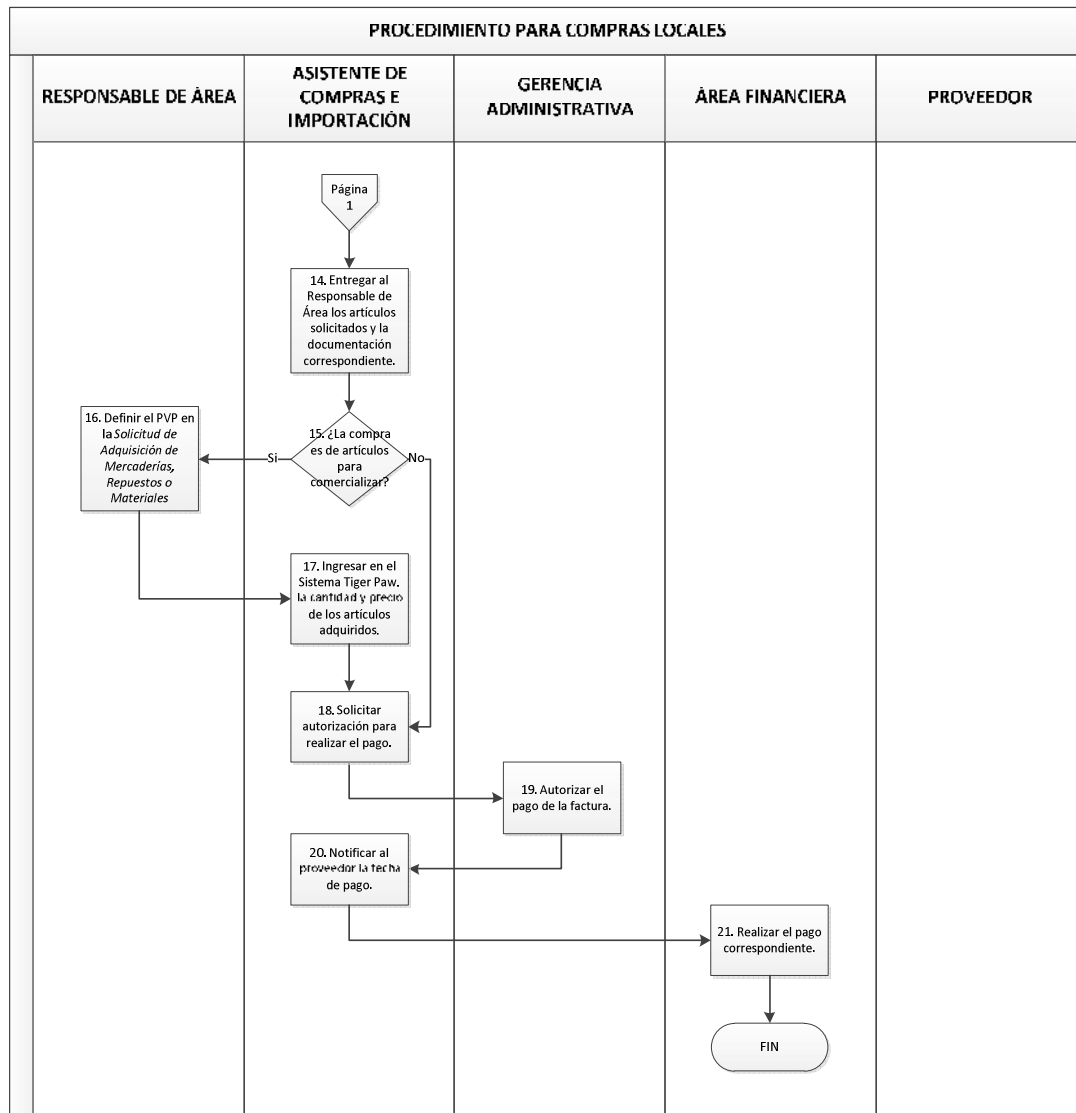



Figura 3. Diagrama de Flujo: Procedimiento para compras

## 7. ANEXOS

R-CMP-P02-01 ORDEN DE COMPRA

R-CMP-P02-02 SOLICITUD DE ADQUISICIÓN DE MERCADERÍAS, REPUESTOS Y MATERIALES

 R-CMP-P02-01	ORDEN DE COMPRA	Versión: 1.0
	La Competencia S.A.	Fecha: 29-Oct-2014
	Norma ISO 9001:2008	Página: 1 de 1

## ORDEN DE COMPRA

DATOS DE LA COMPRA	
Fecha:	
Solicitante:	
Plazo de entrega:	
Tipo de Compra:	Mercadería <input type="checkbox"/> Repuestos <input type="checkbox"/> Materiales <input type="checkbox"/> Suministros <input type="checkbox"/> Insumos <input type="checkbox"/> Servicios <input type="checkbox"/> Activos fijos <input type="checkbox"/>

DATOS DEL PROVEEDOR SUGERIDO	
Proveedor:	
Dirección:	
Teléfono:	
Nombre del Contacto:	
Correo:	

DATOS DEL BIEN O SERVICIO			
¿Se adjunta Proforma?		<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
¿Se adjunta Solicitud de Adquisición de Mercaderías, Repuestos o Materiales?		<input type="checkbox"/> Si	<input type="checkbox"/> No
Si no adjunta documentación, por favor complete el cuadro siguiente con la información correspondiente.			
Cantidad	Descripción del Bien o Servicio	Valor Unitario	Valor Total
			0
			0
			0
			0
			0
			0
			0
			0
			0
			0
			0
		<b>Subtotal</b>	<b>0</b>
		<b>IVA</b>	<b>0</b>
		<b>TOTAL</b>	<b>0</b>
Condiciones de pago:			
Observaciones:			
<p><b>Nota:</b> La Gerencia General debe autorizar la Orden de Compra si se marca el casillero de Activos Fijos o el monto es superior a los 300 dólares.</p>			
<p>Solicitado por</p> <p>Nombre y Apellido</p>		<p>Autorizado por</p> <p>Gerente General</p>	

ENTREGA - RECEPCIÓN	
El dd/mm/aaaa, yo Nombre y Apellido en calidad de Asistente de Compras e Importaciones procedo a hacer la entrega del/los artículos solicitados en la presente Orden de Compra, dando fe de que se encuentran nuevos y en perfecto estado a Nombre y Apellido (del Responsable de Área).	
<p>Entrega</p> <p>Nombre y Apellido</p>	<p>Recibe</p> <p>Nombre y Apellido</p>



**Versión: 1.0**

**Fecha:** 29-Oct-2014

**Página: 1 de 1**

Solicitado por: \_\_\_\_\_

[illegible]